

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL PARA A QUALIDADE DE  
VIDA DOS COLABORADORES DA TRACTEBEL ENERGIA S.A.**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO  
EM: 02/04/04

*Teresa Kleba Lisboa*  
**Teresa Kleba Lisboa**  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS (SC)

2004

**REJANE CRISTINA DOS PASSOS**

**A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL PARA A QUALIDADE DE  
VIDA DOS COLABORADORES DA TRACTEBEL ENERGIA S.A.**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social da Universidade  
Federal de Santa Catarina para obtenção de  
Título de Bacharel em Serviço Social,  
orientado pela Pr<sup>a</sup> Adriana Mueller.

**FLORIANÓPOLIS (SC)**

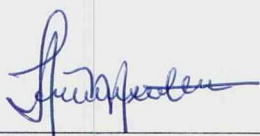
**2004**



**REJANE CRISTINA DOS PASSOS**

**A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL PARA A QUALIDADE  
DE VIDA DOS COLABORADORES DA TRACTEBEL ENERGIA S.A.**

Trabalho de Conclusão de Curso julgado e aprovado pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, pela Comissão Examinadora integrada pelos membros:



---

Profª Adriana Mueller  
Orientadora



---

Profª Vera Inêz Gauer Nilsson  
1ª Membro



---

Cleusa Gomes Alves  
2ª Membro

## AGRADECIMENTOS

Para conquistar o objetivo de concluir este Trabalho de Conclusão de Curso muitos desafios foram lançados em minha caminhada. No entanto, não poderia deixar de agradecer às pessoas muito especiais que me acompanharam e contribuíram para que eu não desistisse. A vocês deixo meus sinceros votos de agradecimento.

Primeiramente agradeço a Deus, que nos momentos de angústia e desânimo me mostrou que as dificuldades são necessárias para nosso crescimento e, em nenhum momento me deixou sozinha.

Aos meus queridos pais, Sérgio e Marisa pela dedicação, estímulo e paciência. Sem dúvida alguma cumpro esta caminhada hoje devida toda referência e oportunidade que vocês me propuseram. Muito obrigada.

Aos meus irmãos Sérgio e Natalia por serem pessoas tão especiais em minha vida e, pelo incentivo que me deram nessa caminhada.

A minha cunhada Raquel e a minha sobrinha Mariana pela alegria, pela amizade e pelo incentivo.

Ao meu querido namorado Adriano, pela compreensão e pelo estímulo. Se hoje concluo esta etapa de minha vida, agradeço muito a você.

As minhas grandes amigas, Maria Fernanda, Fernanda, Cheilla, Deyse, Camila e Daniela pelo companheirismo, amizade e palavras de apoio. Adoro muito vocês.

A empresa Tractebel Energia pela oportunidade de realizar meu estágio curricular obrigatório e a pesquisa do presente estudo. Agradeço em especial aos colegas do

Departamento de Recursos Humanos por terem compartilhado seus conhecimentos e contribuindo para minha vida profissional e pessoal.

A minha supervisora de campo Cleusa Gomes Alves, pelo apoio e compreensão.

A minha supervisora pedagógica Adriana Mueller, pelas orientações, conhecimento e, pela tranquilidade transmitida numa fase tão delicada. Obrigada pelo apoio.

E, a todos que direta e indiretamente contribuíram para que este trabalho fosse concluído.



## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como tema de estudo a Qualidade de Vida no Trabalho. Seu objetivo consiste em verificar a importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus colaboradores. Depois de uma breve introdução ao assunto, apresenta-se a origem e o desenvolvimento do tema estudado, as ações atuais na busca pela qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e o relacionamento entre o Serviço Social e a Qualidade de Vida no Trabalho. Num segundo momento, apresenta-se a empresa Tractebel Energia S.A., o Serviço Social na organização e o Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida. Em relação à metodologia utilizada para a realização do presente estudo, esta tem como base uma pesquisa de natureza qualitativa/quantitativa do tipo exploratório/descritivo. Como fonte de coleta de dados, fez-se uso tanto de dados secundários, ou seja, pesquisa documental e bibliográfica, como de dados primários, ou seja, dados coletados pela primeira vez. O instrumento utilizado para a coleta de dados primários foi o questionário, com perguntas abertas e fechadas. São caracterizados ainda os sujeitos da pesquisa, sendo estes os colaboradores inscritos nos programas coordenados pelo Serviço Social, como se segue: Atendimento Psicossocial, Programa de Atendimento às Pessoas Especiais – PAPE, Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ, Acompanhamento ao Empregado Afastado, Sindicância para Inclusão de Dependente e a Campanha Livre do Fumo. Para finalizar este estudo, foram analisados e interpretados os dados obtidos, sendo que os resultados permitem identificar que o entendimento dos colaboradores a respeito das ações desenvolvidas pelo Serviço Social e de seu Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida é positivo, em função das melhorias obtidas em relação à qualidade de vida no trabalho.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida; Serviço Social.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 – Meio de Transporte Utilizado.....	55
Ilustração 2 – Dados Comparativos.....	57
Ilustração 3 – Indicadores de qualidade de vida no trabalho do professor Markus V. Nahas.....	59
Ilustração 4 – Contribuição da empresa para qualidade de vida no trabalho.....	71
Ilustração 5- Percepção dos colaboradores a respeito das ações preventivas e curativas desenvolvidas pela empresa.....	74
Ilustração 6 – Percepção dos colaboradores a respeito das melhoras ocasionadas pelas ações desenvolvidas pela empresa.....	75
Ilustração 7 – Percepção dos colaboradores quanto ao valor das melhoras ocasionadas pelas ações desenvolvidas pela empresa.....	77
Ilustração 8 – Percepção dos colaboradores quanto aos benefícios para empresa.....	79
Ilustração 9 - Melhorias na qualidade de vida do colaborador através das ações coordenadas pelo Serviço Social.....	81
Ilustração 10 – Percepção quanto às mudanças ocorridas na qualidade de vida pelas ações coordenadas pelo Serviço Social.....	82
Ilustração 11 – Temas de interesse para qualidade de vida no trabalho.....	84
Ilustração 12 – Interesse quanto à forma para receber informações sobre qualidade de vida no trabalho.....	85



## SUMÁRIO

<b>RESUMO.....</b>	<b>06</b>
<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....</b>	<b>07</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....</b>	<b>12</b>
1.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Origem e Desenvolvimento do tema.....	12
1.2 As ações voltadas para a Qualidade de Vida no Trabalho na atualidade.....	22
1.3 O Assistente Social e a Qualidade de Vida no Trabalho.....	30
<b>2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA TRACTEBEL ENERGIA.....</b>	<b>37</b>
2.1 A Empresa.....	37
2.2 O Serviço Social na Tractebel Energia .....	43
2.3 O Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.....	49
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>62</b>
3.1 Natureza da Pesquisa.....	62
3.2 Caracterização da Pesquisa.....	63
3.3 População/Sujeitos.....	66
3.4 Limites da Pesquisa.....	68
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA EMPIRICA.....</b>	<b>70</b>
4.1 A importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a Organização e para seus colaboradores.....	70
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>87</b>
<b>6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>

## INTRODUÇÃO

Devido às mudanças ocorridas no modo de viver do homem na atualidade, sendo estas consequência da atual conjuntura política, econômica e social, a preocupação com a insatisfação, com a desmotivação no trabalho, com a saúde e o bem-estar dos trabalhadores tem se tornado foco de atenção das empresas.

Para garantir a qualidade de vida, o homem tem que estar de bem com sua saúde física, profissional, intelectual, social, emocional e espiritual.

A saúde física está relacionada, entre outros fatores, a exercícios físicos, alimentação adequada e hábitos saudáveis. A saúde profissional compreende a satisfação com o trabalho, com a organização, com a própria posição e situação financeira, além do significado do trabalho em si. Já a saúde intelectual se refere à concentração, à oportunidade de criar e de atualizar-se. A saúde social contempla a satisfação com o tipo de relação que se mantém com a família e os amigos, a capacidade de desenvolver relacionamentos e a participação na comunidade. Em relação à saúde emocional, esta contempla a satisfação consigo mesmo, a comunicação, o relaxamento do corpo e da mente. Por fim, a saúde espiritual se refere ao exercício espiritual e à tolerância em relação à diferença, entre outros.

Pensando na qualidade de vida dos seus colaboradores, muitas empresas hoje têm investindo na saúde profissional, ou seja, buscando novas formas de gestão através da implantação de tecnologias de promoção da saúde e de qualidade de vida, bem como da participação dos colaboradores nos processos decisórios, entre outros. Com as citadas ações objetiva-se a qualidade de vida no trabalho do colaborador, assim como a sua qualidade de vida e, conseqüentemente, a sua qualidade enquanto trabalhador.



A Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser considerada indispensável e necessária para o sucesso da organização, pois tem como objetivo a satisfação das necessidades dos colaboradores e a humanização das relações de trabalho.

Sendo assim, é pensando no bem-estar e na melhoria da qualidade de vida dos colaboradores da empresa Tractebel Energia S.A. que o Serviço Social da organização, através da coordenação de seus Programas e de seu Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida, tem buscado contribuir para a transformação social dos sujeitos, visando a qualidade de vida em todas as suas dimensões (física, emocional, intelectual, social, profissional e espiritual).

Com o propósito de contemplar esta temática, o objetivo geral do presente estudo é verificar a importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus colaboradores.

A opção pelo tema pesquisado justifica-se primeiramente pela necessidade de se identificar o entendimento dos colaboradores diante das ações desenvolvidas pelo Serviço Social e de seu Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida e, posteriormente, identificar a importância das ações para os colaboradores e para a organização.

Em segundo lugar, tendo em vista o fato de que a inserção do Serviço Social na Qualidade de Vida no Trabalho é recente e por isso existem poucos trabalhos escritos, considera-se que o estudo poderá contribuir aumentando o arcabouço dos novos conhecimentos a respeito do tema em discussão.

Para atender o objetivo proposto, este Trabalho de Conclusão de Curso está estruturado em quatro capítulos.



O primeiro capítulo insere o leitor no resgate histórico da Qualidade de Vida no Trabalho, descrevendo suas origens e desenvolvimento. Em seguida, apresenta as ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho na atualidade, finalizando com uma reflexão a respeito das relações entre o Serviço Social e a Qualidade de Vida no Trabalho.

Em relação ao segundo capítulo, este apresenta alguns dados referentes à empresa Tractebel Energia S.A., campo de estudo desta pesquisa, para em seguida focalizar o Serviço Social na organização e o seu Programa de Promoção da Saúde e de Qualidade de Vida.

No terceiro capítulo é apresentada a metodologia aplicada na pesquisa, sendo contempladas a natureza da pesquisa, a caracterização da pesquisa, a população/sujeitos e, finalmente, os limites da pesquisa.

No quarto capítulo apresenta-se o resultado da pesquisa realizada com os colaboradores da empresa Tractebel Energia S.A., auferindo uma correlação com o referencial teórico utilizado nos capítulos anteriores do trabalho.

Para finalizar, são apresentadas as considerações finais deste estudo, seguidas das referências bibliográficas utilizadas ao longo de sua organização.

## **1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Este capítulo contempla, num primeiro momento, a revisão bibliográfica do tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), resgatando suas origens, seu desenvolvimento e seus principais conceitos. Posteriormente, descreve as ações desenvolvidas atualmente pelas empresas em busca da qualidade de vida dos seus colaboradores e, finalmente, realiza uma reflexão a respeito da prática profissional do Assistente Social na temática trabalhada.

### **1.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Origem e Desenvolvimento do tema**

As mudanças ocorridas nos últimos anos, ou seja, as metamorfoses no processo de acumulação do capital e suas repercussões no processo de trabalho, bem como as transformações no processo produtivo através do avanço tecnológico, têm ocasionado a alienação e a insatisfação dos trabalhadores em relação ao seu trabalho. O trabalho, por sua vez, tem sido visto como algo penoso, que muitas vezes expressa sentimentos de solidão, perda de identidade e desmotivação. Como consequência, várias organizações começam a apresentar problemas como o alcoolismo, o absenteísmo, a utilização de drogas e o aumento de acidentes de trabalho. Tais fatores modificam o modo de viver do homem, alterando suas condições de vida e de saúde.

A década de 80 trouxe ao mundo do trabalho inúmeras transformações, entre elas a expectativa de um homem polivalente. Exige-se um trabalhador capaz de lidar com tecnologias, que seja participativo e flexível.



Devido aos motivos expressos anteriormente, a discussão sobre os temas Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho permite que, diferentes atores da sociedade reflitam sobre a questão.

Vale destacar que, até os anos 50, as primeiras preocupações na área da qualidade estavam voltadas para a qualidade dos produtos e giravam em torno do cliente externo.

Com relação ao conceito de qualidade pode-se afirmar que o mesmo está presente na sociedade há muitos anos, mas foi somente a partir dos anos 50, nos Estados Unidos, que ele surgiu como função gerencial. Búrigo (1997) considera que a evolução e o desenvolvimento do conceito podem ser compreendidos a partir de quatro eras.

A primeira é caracterizada pela inspeção. Segundo Búrigo (1997, p.26), “esta fase representou o primeiro passo para uma atividade regular de qualidade dentro da organização”. Essa técnica caracteriza-se pela defesa do controle de qualidade que, com o auxílio de um sistema racional de medidas, buscou classificar e separar os produtos bons dos ruins.

Em 1931 surge a segunda era, caracterizada pelo controle estatístico da qualidade. Nesta fase, o controle da qualidade dos produtos passa a ser realizado durante todo o processo de fabricação e não somente quando os produtos já estão prontos. Conforme menciona Vieira (1996, p. 21) “a principal contribuição nessa fase veio de Shewhart, com estudos estatísticos para determinar os limites da variação das peças fabricadas de acordo com as especificações”. Seus estudos propuseram diversas maneiras de melhorar a qualidade.

A terceira época caracteriza-se pelo surgimento da garantia da qualidade. No início da década de 60, a prevenção dos problemas continua sendo o foco de atenção das empresas. Nesse período, buscou-se atender as expectativas dos clientes. A qualidade passa a incorporar um sentido mais amplo, que extrapola a qualidade do produto e pede o comprometimento de

todos os membros da organização na busca da qualidade (BÚRIGO, 1997, p. 27). Este envolvimento garante a troca de informações, necessária para a garantia efetiva da qualidade.

A quarta e última era surgiu nos anos 70 e 80, e pode ser caracterizada como gestão estratégica da qualidade, onde os gerentes buscam a qualidade do ponto de vista do cliente. A qualidade é garantida através de ações preventivas de caráter estratégico.

A partir do surgimento da quarta era, percebeu-se que o envolvimento e a participação dos membros da organização são fundamentais para o sucesso dos programas de qualidade. Logo, para alcançar seus objetivos, as empresas passaram a se preocupar mais com a estabilização da mão-de-obra, a fim de garantir o efetivo envolvimento dos empregados nos programas. Passou-se a analisar também a satisfação dos mesmos no local de trabalho.

Verifica-se, a partir de então, a necessidade de uma mão-de-obra especializada e estabilizada, a fim de garantir um trabalhador satisfeito e com melhores condições de produzir com qualidade.

Por sua vez, Vieira (1996) aponta quatro estágios para o entendimento do movimento pela Qualidade de Vida no Trabalho. Para a autora, o primeiro estágio refere-se às condições de subsistência, ou seja, salário compatível com a função, segurança, seguridade social, aposentadoria e segurança no trabalho. O segundo está voltado para os incentivos salariais, a participação nos lucros e a eficiência administrativa. O terceiro estágio desenvolveu-se por volta de 1930, a partir dos trabalhos de Relações Humanas e envolve treinamentos e liderança democrática, entre outros. E, para finalizar, o quarto estágio se correlaciona com a criatividade, a flexibilidade no horário de trabalho, o meio ambiente etc.

Assim, percebe-se que o termo Qualidade de Vida no Trabalho surge com a abordagem sócio-técnica, a partir de 1950. A Qualidade de Vida no Trabalho surge com os estudos de Eric Trist, que pretendia compreender a relação entre o ambiente de trabalho e o



trabalhador, tendo como base a satisfação do trabalhador perante suas atividades. Observa-se a preocupação em analisar se os instrumentos de trabalho eram condizentes com as atividades desenvolvidas e se o ambiente organizacional estava satisfazendo os trabalhadores e garantindo sua qualidade de vida. Tal preocupação estava ligada ao objetivo de garantir a qualidade dos produtos.

Todavia, faz-se necessário salientar que somente na década de 60, segundo Vieira (1996), as preocupações com a qualidade de vida no trabalho ganharam impulso a partir das iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes. Estes grupos buscavam melhores formas de organizar o trabalho, a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar dos trabalhadores. Tais reivindicações provocam e explicitam a conscientização dos trabalhadores no sentido de lutar por melhores condições de trabalho.

O movimento pela qualidade de vida no trabalho se estendeu até 1974, quando a “crise energética” e a alta inflação atingiram os países do Ocidente, mudando os rumos e desnorteando a Qualidade de Vida no Trabalho. Como consequência, a prioridade passou a ser a busca pela sobrevivência das empresas e não mais a Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que a atenção às necessidades e reivindicações dos funcionários passou para um segundo plano.

Segundo Vieira (1996, p. 37), “a expressão qualidade de vida no trabalho” só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles).

Dessa forma, vale salientar que, desde 1979, a Qualidade de Vida no Trabalho vem readquirindo importância, pois as empresas constataram uma diminuição no empenho dos seus empregados.

Este “renascimento” foi induzido pelo fascínio das técnicas de administrar usadas em um país que superou muito bem a crise: o Japão. Algumas destas técnicas, como, por exemplo, os Ciclos de Controle de Qualidade – CCQ, disseminaram-se nas organizações do Ocidente (principalmente nas norte-americanas) como estilos gerenciais que buscavam o bem-estar dos empregados e, através dele uma maior produtividade. Conforme complementa Búrigo (1997, p. 32), “a partir de então, a Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser vista [...] como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade”.

Já a década de 80 foi marcada pela idéia de uma maior participação dos empregados nas organizações. As empresas sentiram a necessidade de repensar suas condutas e buscar novas formas de gestão. Fernandes (1996) afirma que a participação dos empregados nas decisões, ainda que apenas com sugestões e críticas, só traz pontos positivos para a empresa. Ao expressarem suas idéias, os empregados melhoram os métodos de trabalho, os produtos e a racionalização de custos.

Entende-se que, ao adotarem sistemas para ouvir seus empregados, as empresas estão reconhecendo a inteligência do funcionário e, com isso, contribuindo para a sua produtividade e para a qualidade de vida dos sujeitos envolvidos. O fato de participar das decisões resulta em grande satisfação para os funcionários, pois estes se sentem interagindo com a organização. A satisfação, por sua vez, proporciona ao empregado motivação e à empresa um aumento da produtividade e da competitividade perante o mercado.

Na década de 90, conforme afirma Fernandes (1996 p.63), os conceitos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho “foram ampliados e associados aos programas de Qualidade Total e tornaram-se foco de programas que estudam a saúde na organização, resgatando valores ambientais e humanísticos, negligenciados em favor do avanço tecnológico”.



Incorporaram-se nesses programas de Qualidade de Vida no Trabalho temas como saúde, segurança e bem-estar das pessoas.

Atualmente, as preocupações com o binômio Indivíduo x Trabalho têm sido foco de debates entre empresas e pesquisadores. Falar em Qualidade de Vida no Trabalho significa pensar o bem-estar e a satisfação das pessoas nas organizações. Por esse motivo, as organizações humanizadas têm desenvolvido estratégias para garantir o bem-estar dos trabalhadores, a lucratividade e a competitividade organizacional. Segundo Cardoso (2002), a humanização pode ser entendida como o conjunto dos investimentos direcionados aos aspectos físicos, psíquicos e sociais das pessoas inseridas nas organizações.

Compreende-se que a Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada com o fato de, no trabalho, as pessoas serem valorizadas enquanto sujeitos humanos e de serem atendidas em suas expectativas, desejos e necessidades.

Conforme descreve Rocha (2002, p. 59), “o conceito de QVT baseia-se na premissa de oportunizar a melhoria na qualidade de vida das pessoas, abrangendo todos os aspectos deste viver: a pessoa, o trabalho, a família, o grupo social e o ambiente”.

Walton (1973 apud RODRIGUES, 1994, p. 81) salienta que:

A expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Sob a análise de Búrigo (1997, p.30):

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Cabe salientar que a Qualidade de Vida no Trabalho busca empregados motivados e satisfeitos com a organização, a fim de que estes possam contribuir para a qualidade e a produtividade da empresa.

Hoje, a Qualidade de Vida no Trabalho é considerada como algo indispensável à produtividade e à competitividade. Ao investir num clima interno motivador, as empresas estarão alcançando qualidade de serviço e produtos.

A exigência no sentido de apresentar produtos de qualidade aos seus clientes tem mobilizado inúmeras empresas a conquistar diariamente a qualidade de seus produtos e dos seus colaboradores. Dessa forma, muitas empresas atualmente têm percebido a importância do ser humano como o diferenciador para a conquista da qualidade e os empresários têm analisado e medido as condições de trabalho sob o ponto de vista dos empregados.

Assim, com aplicação da Qualidade de Vida no Trabalho, as empresas desejam resgatar nas organizações valores humanísticos e também melhores condições de trabalho, sejam elas físicas, ambientais ou motivacionais. Na origem desses objetivos está a preocupação das empresas em aumentar a produtividade e a competitividade.

De acordo com Búrigo (1997, p. 35), “o conceito global de QVT envolve, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e de responsabilidade da organização”.

Muitos autores analisam que os fatores organizacionais, comportamentais e ambientais, quando bem gerenciados e combinados, acarretam para os trabalhadores maior satisfação e motivação. Percebe-se que empregados motivados, valorizados e presentes no processo decisório apresentam uma maior iniciativa e, como consequência, aumenta a produtividade da empresa.



Contudo, segundo Rocha (2002, p. 59), alguns fatores vêm a influenciar a Qualidade de Vida no Trabalho, dentre eles os fatores:

ambientais (poluição, temperatura, ruído, iluminação), sociopolíticos, econômicos, culturais (violência, custo de vida, vida social), situacionais (tecnologia, ambiente de trabalho, relações interpessoais, gestão de pessoas), psicossociais (necessidades, expectativas, valores, vida pessoal) e comportamentais (necessidades das pessoas, motivação e satisfação).

Diante do exposto até o momento, compreende-se que a Qualidade de Vida no Trabalho deve garantir um ambiente de trabalho saudável, visando assegurar não só a eficácia e a produtividade da organização, mas sobretudo as necessidades básicas dos trabalhadores.

A tecnologia de Qualidade de Vida no Trabalho está direcionada a esforços para melhorar ou humanizar a situação do empregado em seu ambiente de trabalho. Os elementos-chave para essa conquista, segundo Fernandes (1996), estão baseados em quatro pontos.

O primeiro refere-se à resolução de problemas envolvendo os membros da organização em todos os níveis (participação, sugestões, inovações).

O segundo define-se pela reestruturação da natureza do trabalho (enriquecimento de tarefas, redesenho de cargos, rotação de funções, grupos autônomos ou semi-autônomos).

O terceiro está direcionado para as inovações no sistema de recompensas (remunerações financeiras e não-financeiras).

O quarto e último refere-se a melhorias no ambiente de trabalho (clima, cultura, meio ambiente físico, aspectos ergonômicos e assistenciais).

Diferentes autores têm apresentado modelos e fatores determinantes para a Qualidade de Vida no Trabalho. Em suma, em qualquer modelo é fundamental ouvir os trabalhadores e o corpo organizacional, a fim de perceber suas necessidades e anseios. O primeiro autor a ser analisado é Maslow (1954). Este afirma que os fatores motivacionais estão ligados às

necessidades humanas. Em relação às necessidades humanas, Chiavenato (1992, p. 155) afirma que “a motivação existe dentro das pessoas e se dinamiza através das necessidades humanas”. Essas necessidades, por sua vez, são diferentes para cada indivíduo e cada sujeito possui seus próprios motivos e necessidades. Para Maslow, as necessidades humanas estão definidas em uma pirâmide, na qual estão presentes os fatores que influenciam no comportamento humano. De acordo com Chiavenato (1992), na base da pirâmide estão as necessidades mais simples e recorrentes, denominadas necessidades primárias (necessidades fisiológicas e de segurança), e no topo estão as mais sofisticadas e intelectualizadas, denominadas necessidades secundárias (necessidades sociais, de auto-estima e de auto-realização)

Outro modelo analisado é o de Walton (1973), que propõe oito categorias conceituais, que visam garantir a qualidade de vida no trabalho e que são: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde do trabalho, oportunidade imediata para a utilização da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento e segurança, integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho. De forma resumida, o autor analisa que são necessidades do indivíduo um salário justo a fim de garantir sua vida; um local de trabalho que garanta seu bem-estar e que reduza o número de acidentes e doenças; autonomia no trabalho e perspectivas futuras; oportunidades de carreira e estabilidade de emprego; integração entre os empregados, visando um ambiente livre de preconceitos como cor, raça, religião, estilo de vida; ver respeitado seu direito em relação à sua privacidade e posicionamento; equilíbrio no local de trabalho e no ambiente familiar e ainda a valorização das atividades desenvolvidas pelos empregados.



Observe-se a definição de Qualidade de Vida no Trabalho oferecida por Fernandes (1996, p. 45):

QVT significa dizer a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade dos empregados.

Essa gestão segundo Fernandes (1996), constitui-se de ações de caráter preventivo, educativo e promocional, compreendendo a promoção da saúde, o tratamento de doenças, a satisfação com o ambiente de trabalho, a satisfação das expectativas perante a organização e as necessidades sociais.

Tais ações visam a qualidade de vida dos trabalhadores e do ambiente de trabalho, bem como o crescimento individual e coletivo e, sobretudo, os resultados da organização.

Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho passou a ser uma alternativa para as empresas alcançarem um ambiente de trabalho saudável e motivador, e para obterem maior produtividade e qualidade nos seus resultados.

Diante do exposto, verifica-se que atualmente as empresas vêm adotando programas de Qualidade de Vida no Trabalho a fim de garantir a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, bem como a qualidade de seus produtos e serviços.

No próximo item são apresentadas as ações desenvolvidas pelas empresas para a conquista da qualidade de vida de seus colaboradores no trabalho.

## 1.2 As ações voltadas para a Qualidade de Vida no Trabalho na atualidade

Nos últimos anos, tem-se percebido o interesse de muitas empresas em contribuir para a manutenção e a melhoria da saúde dos seus empregados e, sobretudo, em garantir um ambiente de trabalho saudável, de respeito às diversidades, de imparcialidade, de ética nos negócios e de extrema credibilidade.

Passada a febre tecnológica, as organizações perceberam que o seu grande capital é mesmo o homem e que um dos principais motivos para se investir em qualidade de vida é a própria sobrevivência da organização.

Nota-se que as pessoas têm ficado mais atentas a seu estilo de vida, ou seja, ao conjunto de hábitos e costumes adquiridos ao longo de sua existência.

Viver com qualidade de vida é manter o equilíbrio no dia-a-dia, procurando adquirir hábitos saudáveis, condições de lidar com os conflitos, consciência e harmonia com as pessoas que nos cercam. Para Próspero (2001, p.16),

a qualidade de vida implica em elevar o grau de consciência das pessoas em relação a tudo que interage em suas vidas, desde o exercício da cidadania até a plena consciência do sentido da vida [...] é o fator chave para o total exercício da liberdade com responsabilidade.

Pode-se perceber que a qualidade de vida é resultado do gerenciamento adequado das áreas física, emocional, social, profissional, intelectual e espiritual. E, de acordo com a Organização Mundial da Saúde, “Qualidade de Vida é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Analisa-se ainda a Qualidade de Vida sob o entendimento do Dicionário da Qualidade (1993, p.339), o qual descreve o termo como



A avaliação qualitativa das condições de vida dos seres humanos e dos animais, bem como a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão. O conceito está associado ao bem-estar, à segurança, à expectativa de vida, à paz de espírito e ao desfrute das condições essenciais que o cidadão deve ter ao seu alcance (água, luz, higiene, telefone, etc.). Esse conceito difere do desenvolvimento e progresso como é aplicado rotineiramente, que está centrado na realização material e no faturamento.

No atual cenário de competitividade, observa-se o aumento da insatisfação dos trabalhadores e a sua baixa tolerância a fracassos. Inúmeras doenças têm surgido e afetando o desempenho e a qualidade de vida dos colaboradores. O stress, por exemplo, é considerado uma doença ocupacional e apresenta profundas correlações com o estado de saúde física e mental, bem como com o adoecimento dos indivíduos; tem sido foco das ações desenvolvidas pelas empresas em busca da qualidade de vida de seus empregados. Vale salientar que os indivíduos estão sujeitos, a todo momento, a situações e ambientes que podem ser considerados fontes de pressão desencadeadoras de stress; no entanto, atualmente o ambiente de trabalho tem sido considerado como o principal fator desencadeador desse quadro.

Ao assumir a idéia de Crozier (1985 apud FERNANDES 1996, p. 66), para quem “homens mobilizados e satisfeitos fazem a diferença e [...] somente sobreviverão as empresas que souberem utilizar seus recursos humanos tão bem como sua tecnologia e capital”, as empresas atualmente estão buscando alternativas para melhorar a qualidade de vida no trabalho, objetivando diminuir os impactos das tensões causadas pelas relações de trabalho.

Conforme analisa Almeida (2004), cinco grandes necessidades têm feito as empresas investirem na qualidade de vida de seus colaboradores:

o primeiro é melhorar a qualidade dos produtos e serviços através da satisfação dos funcionários; o segundo, reduzir os custos com doenças, planos de saúde, absenteísmo, presenteísmo, acidentes de trabalho, entre outros; o terceiro, atrair e manter bons funcionários; o quarto, melhorar a comunicação e o nível de confiança interna e por último aumentar a produtividade pessoal e conseqüentemente profissional das equipes.

Ou seja, quanto melhores forem as condições de trabalho e de vida dos indivíduos, mais motivados e saudáveis serão os empregados e mais lucrativa e competitiva torna-se a empresa.

Logo, o desafio enfrentado pelas empresas hoje é a necessidade de trabalhadores saudáveis, motivados e acima de tudo preparados para a competição existente. Como resposta a essa demanda, empresários têm analisado a capacidade das empresas em contribuir para a qualidade de vida dos seus colaboradores, a fim de garantir a produtividade e a qualidade dos seus produtos. Em contrapartida, essas vertentes fazem com que as empresas comecem a pensar cada vez mais na implantação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho, na busca pela humanização e pela valorização dos indivíduos nos âmbitos físico, psicológico e social. Para que haja melhora na qualidade de vida do trabalhador e também para garantir sua produtividade, as empresas têm desenvolvido ações e estratégias a fim de favorecer estas condições. Alguns exemplos podem ser mensurados: a ginástica laboral, a maior participação do trabalhador na organização, e na tomada de decisões a respeito do processo de produção, o incentivo à prática de exercícios, e de hábitos alimentares saudáveis, a integração entre os funcionários através de eventos sociais, os programas de prevenção e tratamento ao uso abusivo de álcool ou outras drogas, as campanhas contra o fumo, os programas de prevenção às Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST/aids, a assistência médica, os planos de saúde e a participação nos lucros, entre outros.

Com os programas e ações mencionados acima, voltados para a qualidade de vida, busca-se o equilíbrio dos funcionários para que eles possam atender as expectativas da empresa.

Compreende-se que os programas de qualidade de vida nos locais de trabalho estão se tornando parte integrante das ações das empresas, visto que os empresários estão percebendo



que melhorar a qualidade de vida de seus funcionários torna a empresa mais saudável, competitiva e produtiva.

Quando adequadamente proposto, um programa de qualidade de vida no trabalho, segundo Walton (1973 apud FERNANDES 1996, p. 36), tem como meta:

gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível de cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Com isso, busca-se a garantia da produtividade e a maior satisfação dos colaboradores com sua posição no trabalho.

Ainda conforme ressalta Fernandes (1996), cinco fases são indispensáveis na implantação de programas de qualidade de vida no trabalho. A primeira fase, de sensibilização, é o momento em que os representantes da organização, do sindicato e os consultores analisam as condições de trabalho, bem como seus efeitos sobre a organização. Juntos buscam os meios para modificá-las. A segunda fase é de preparação da equipe de trabalho, bem como dos mecanismos institucionais necessários e dos instrumentos a serem utilizados. A terceira fase caracteriza-se pelo diagnóstico. Essa fase, segundo a autora, compreende dois aspectos: a coleta de informações referentes ao funcionamento técnico e o levantamento da satisfação dos trabalhadores diante de suas condições de trabalho. A quarta fase define-se pela concepção e implantação do projeto. Diante do diagnóstico, dispondo de um perfil abrangente e preciso da empresa, a equipe estabelece as prioridades e um cronograma das ações a serem desenvolvidas. A quinta e última fase destina-se à avaliação, etapa indispensável para que novas ações sejam desenvolvidas em busca da Qualidade de Vida no Trabalho.

Considera-se que os programas de qualidade de vida estão sendo implantados nas empresas como uma nova forma de gestão empresarial, destinada a dar mais atenção à saúde e ao bem-estar dos colaboradores, objetivando ainda, conscientizar os funcionários da importância de manter uma boa saúde.

De acordo com o *Journal of Occupational Medicine* (1997), os Programas de Qualidade de Vida entram no cenário com o intuito de conscientizar o indivíduo, através de processos educativos, da necessidade do mesmo ser capaz de gerenciar seu estilo de vida, tornando-o mais saudável, feliz e produtivo.

Ao olhar de muitos autores, os programas de qualidade de vida devem direcionar suas ações para a prevenção, promoção de saúde e também para o clima organizacional, pensando no bem-estar e na qualidade dos relacionamentos. Dessa forma, as empresas têm oferecido alternativas viáveis para reduzir o stress, as dependências químicas, as lesões por esforços repetitivos – LER, a obesidade, o alcoolismo e o fumo, reeducação alimentar, a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e o incentivo da auto-estima, entre outros.

Constata-se que o resultado de um programa de promoção da Qualidade de Vida bem administrado é um empregado mais saudável. Conseqüentemente, empregados mais saudáveis significam menores custos para a empresa, em termos de afastamento e tratamento. Neste sentido, o resultado para as empresas, além de menores custos, é um maior número de horas produtivas.

França (2003, p.147) afirma que os “Programas de Qualidade de Vida no Trabalho contribuem para [...] maior disposição para o trabalho, melhoria do clima interno, maior comprometimento, fidelidade à empresa [...]”.

Muitas melhorias podem ser percebidas com a implantação de ações e de programas de qualidade de vida. Para o colaborador, são visíveis as reduções no nível de stress, o melhor



relacionamento entre os colegas de trabalho e a maior motivação. Para a empresa, verifica-se o aumento da produtividade, da criatividade, a melhoria da sua imagem e de seu ambiente de trabalho.

Conforme analisa Fernandes (1996, p.35), os programas de Qualidade de Vida no Trabalho:

[...] podem ser utilizados para que as organizações renovem suas forças de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Vale salientar que nem todos os problemas de produtividade das empresas e de insatisfação dos empregados podem ser resolvidos com os programas de qualidade de vida, porém há uma forte melhora tanto no desempenho destes como na motivação, na auto-estima, nos menores gastos com tratamento médico e na redução do absenteísmo.

Em contrapartida, verifica-se que os gastos com os empregados podem ser maiores quando não existem na organização ações que visem a qualidade de vida dos seus colaboradores. De acordo com o *Journal of Occupational Medicine* (1997), alguns dados estatísticos devem ser considerados:

Fumantes: a taxa de absenteísmo é 40% maior, a despesa com a saúde é 25% maior, o tempo de internação é 114% maior. Com relação aos sedentários: a despesa com a saúde é 36% , o tempo de internação é 54% maior e para finalizar os obesos: a despesa com saúde é 8% maior e o tempo de internação 85% maior.

Os dados analisados confirmam que o investimento nas áreas de prevenção de doenças, as campanhas contra o tabagismo/alcoolismo, o suporte social, o incentivo a hábitos alimentares saudáveis e atividades físicas proporcionam benefícios tanto para os empregados como também para as empresas. Ao contribuir para a satisfação das necessidades básicas de

seus colaboradores, as empresas conquistarão a confiança dos mesmos, a motivação e posteriormente um ambiente de trabalho saudável e, por sua vez, produtivo.

As ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho, desenvolvidas através de campanhas de comunicação, sensibilização e estímulo às atividades saudáveis têm resultado no desenvolvimento do talento humano e na satisfação das pessoas.

Um círculo de empresas tem dado atenção à obtenção de melhores resultados através de seus colaboradores. Em dezembro de 2003, a Revista Exame publicou mais um exemplar especial referente às melhores empresas para se trabalhar no Brasil. A iniciativa mostra o quanto as empresas estão se empenhando para garantir a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores. Os indicadores analisados são: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho, camaradagem benefícios, remuneração, ética e cidadania, desenvolvimento profissional e equilíbrio (trabalho e vida pessoal). Todos eles identificam a satisfação dos colaboradores perante o ambiente de trabalho e a sua posição na organização.

De acordo com Silveira (2003), “as empresas estão melhores a cada ano, mas ainda precisam superar algumas contradições para satisfazer suas equipes”. A pesquisa realizada pela revista identificou que muitas empresas estão envolvidas com o investimento em programas de qualidade de vida, ajuda de custo para tratamentos como o de dependência química, campanhas voltadas para a saúde, convênios com academias de ginástica e centros esportivos, entre outros. Destaca-se que as empresas vêm conquistando a satisfação dos seus colaboradores e também de seus objetivos. O ambiente organizacional, por sua vez, tem se tornado um local prazeroso e motivador.

Segundo o vice-presidente de Recursos Humanos do BankBoston, “investir em qualidade de vida dos colaboradores trouxe como resultado para a organização a melhoria do vínculo entre a empresa e os funcionários, além de um aumento na participação das atividades



propostas, interferindo diretamente no clima interno, no bem-estar, no equilíbrio das pessoas e no resultados da empresa”.

Conforme analisa Rogéria (2004), gerente do BankBoston, “os programas de qualidade de vida também funcionam como um diferencial no momento de contratar e manter colaboradores”. O banco implantou o Programa de Apoio Pessoal (PAP), uma parceria com uma empresa especializada em tratamentos comportamentais, sendo que o funcionário paga menos de 40% da consulta e sua família também participa do programa.

Outra empresa que tem se preocupado com o bem-estar de seus 3 mil colaboradores é a Natura. Comprometida com o indivíduo e com a sociedade, a empresa desde 1994, vem implantando programas de qualidade de vida, executando ações nas áreas de saúde, lazer, condições de trabalho e meio ambiente.

A multinacional Marcopolo, segundo Silveira (2003), “tem a preocupação com seu pessoal por uma razão: ela sabe que o talento de cada colaborador faz a diferença”. A empresa possui um espaço para ouvir seus colaboradores. Através do Programa Canal Aberto, os funcionários que estiverem insatisfeitos ou se sentirem injustiçados entram em contato com a alta direção sem se identificar. A reclamação pode ser feita através da intranet, pelo telefone ou ainda pelas caixas de sugestões. O colaborador também pode agendar uma entrevista com o profissional responsável e apresentar sua queixa sem medo. O diálogo com a chefia é franco e aberto. Conforme afirma um operário: “nós fazemos parte das mudanças e do desenvolvimento da companhia”. A empresa proporciona também atividades educativas para os colaboradores e familiares e ajuda financeiramente os dependentes químicos em tratamento.

Participação no lucro, incentivo aos estudos e sedes esportivas é o que a empresa Tigre tem oferecido a fim de garantir o bem-estar e a qualidade de vida de seus colaboradores. Os funcionários sentem-se motivados e integrado à empresa.

Dada a importância das empresas e do trabalho na qualidade de vida dos seus colaboradores, a busca contínua por ações que garantam o bem-estar e a redução da insatisfação com o local de trabalho tem se tornado, conforme visto anteriormente, uma estratégia fundamental para o sucesso das organizações. Visto que a qualidade do produto depende da qualidade de vida dos colaboradores, muitas empresas, conscientes de seu papel transformador, têm implementado a cada dia novas ações para garantir suas metas e objetivos.

A partir da análise realizada e com o intuito de inserir o profissional de Serviço Social nas ações que buscam a qualidade de vida dos funcionários, o próximo item tem como objetivo pontuar a prática profissional do Assistente Social em relação à qualidade de vida no trabalho.

### **1.3 O Assistente Social e a Qualidade de Vida no Trabalho**

Diante das diversas mudanças ocorridas no contexto societário decorrente do processo de globalização, o profissional de Serviço Social deve-se integrar às novas formas de gestão exigidas pelas mudanças tecnológicas e pelos novos processos de trabalho.

A busca pela Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser um dos motivos pelos quais os empregadores se sentem compelidos a contratar o profissional de Serviço Social na atualidade. Nesse momento, vale destacar que a atuação do assistente social não se restringe às ações de qualidade de vida no trabalho em instituições privadas; no entanto, as reflexões deste estudo estão direcionadas às ações do profissional nessas empresas.



Ao se abordar esta temática, faz-se necessário, primeiramente compreender a trajetória do Serviço Social nas empresas, determinando as principais demandas dirigidas ao assistente social, desde seu surgimento até os dias atuais.

O Serviço Social que teve suas origens na caridade social do final do século XIX e início do século XX, sendo que o seu reconhecimento enquanto profissão institucionalizada só aconteceu a partir do momento em que a Igreja católica assumiu um papel ativo na questão social. O processo de agudização da questão social, conforme afirma Yasbek (1990, p. 62), “relaciona-se intimamente com o desenvolvimento dos grandes centros urbanos em função da intensificação do processo industrial”. Sendo a questão social, de acordo com Iamamoto (1998, p.13), “o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, o Serviço Social nesse período surge como uma alternativa à caridade e à repressão vivida no contexto da sociedade”.

Na Europa, durante a Primeira Guerra Mundial, o Serviço Social surge em resposta aos problemas sociais, principalmente o trabalho feminino. No Brasil, o Serviço Social sofreu as influências européia e norte-americana (CANÔAS, 1982, p. 69).

No nosso país, o Serviço Social se desenvolveu na vigência do Estado Novo. Nesse período, o trabalho do Serviço Social nas empresas e em outros órgãos caracterizava-se como uma prática assistencialista e objetivava melhorar a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

Salienta-se que a prática profissional nesse período é influenciada ainda pelas Relações Humanas. Segundo Canôas (1982, p. 70), “sobre o serviço social, essa teoria exerce um efeito modernizador”.

O desenvolvimento da indústria nacional, a partir de 1930, determinou a abertura do mercado de trabalho para o assistente social. A partir desse momento, surgem as primeiras ações voltadas para a assistência ao trabalhador. É possível constatar, já na década de 40, a

criação da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e o aparecimento de entidades patronais como Serviço Social do Comércio – SESC e o Serviço Social da Indústria – SESI.

Contudo, Mota (1991, p. 113) assinala que:

apesar de só se tornar reconhecida, em ampla escala, a partir da década de 70, a ação do Serviço Social na empresa tem origens em momentos anteriores, demonstrando o processo de interiorização e “privatização” profissional, exigido pela modernização gerencial da empresa, que responde a um momento histórico da evolução do capitalismo em que se requer maior eficiência e maior racionalidade no processo de trabalho.

A fim de complementar a análise de Mota (1991), vale ressaltar que Canôas (1982) descreve que, por volta da década de 40, o Serviço Social já era requisitado para atuar nas empresas. De acordo com o autor, as principais ações se davam através da Previdência Social, dos serviços públicos estatais e dos Centros Sociais de caráter assistencialista, criados pelos empregadores para assistir ao comerciário ou industriário.

A partir da nova possibilidade de atuação do Serviço Social, ou seja, no mundo empresarial, César (1999, p. 170) contempla que:

O Assistente Social, por meio de sua ação técnico-política, passou a ser requisitado para responder às necessidades vinculadas à reprodução material da força de trabalho e ao controle das formas de convivência entre empregado e empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho.

Assim, a origem do Serviço Social nas empresas está relacionada ao nível de eficiência, racionalidade e produtividade imposto pelo processo de modernização do capital.

Nas décadas de 60 e 70, o assistente social é requisitado pelas empresas para atuar na prevenção dos problemas dos trabalhadores e adaptá-los às condições do trabalho. O profissional de Serviço Social nesse período tem como objetivo mediar as relações entre empregado e empresa. Suas ações visavam atender as necessidades sociais dos colaboradores e os interesses da empresa. Segundo Rey (1993), o Serviço Social é solicitado pelas empresas



com a proposta de uma profissão equilibradora entre a empresa e as necessidades dos empregados. De acordo com a autora, esta fase também é marcada pelo surgimento do Grupo de Estudos de Serviço Social do Trabalho – GESSOT em São Paulo. A proposta do grupo era contribuir, através de seus estudos, para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e da produtividade da empresa.

Contudo, na década de 80, segundo Canôas (1982), o assistente social é requisitado pelas empresas para dar ênfase a uma prática pautada na conscientização, participação, comunicação e associativismo dos trabalhadores. Os objetivos do Serviço Social de empresa nessa fase, de acordo com o mesmo autor, são delimitados a partir das condições de trabalho, visando práticas econômicas, políticas e sociais. Já o objeto de trabalho do Serviço Social na empresa define-se, segundo Canôas (1982, p. 41), “a partir dos reflexos da luta de classes e da forma de propriedade privada dos meios de produção sobre as condições de trabalho de determinada mão-de-obra”.

O Serviço Social, de acordo com Iamamoto (2001, p. 47),

sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera de trabalho.

Destaca-se que o assistente social foi requisitado para atuar de forma educativa e integrativa, a fim de responder a problemas como o absenteísmo, os acidentes de trabalho e o alcoolismo, entre outros, que pudessem interferir no processo de produção.

Na atualidade, as expressões Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho representam um conjunto de transformações que vêm ocorrendo no mundo do trabalho.

Pensando em contribuir para a qualidade de vida de seus colaboradores e para a qualidade de seus produtos, as empresas têm requisitado o assistente social para desenvolver

ações que contribuam para a saúde, o bem-estar, a motivação e a produtividade dos colaboradores.

Conforme o exposto, o Serviço Social, desde seus primórdios, tem sido requisitado quando a empresa precisa responder a novas demandas de trabalho e de mercado. É assim que a Qualidade de Vida no Trabalho surge: como uma proposta de trabalho que exige do profissional de Serviço Social ações que contribuam para a produtividade da empresa.

A atuação profissional hoje diferencia-se de sua prática anterior. Há alguns anos, este profissional era apenas executor de políticas da empresa; hoje ele é requisitado para planejar, executar e avaliar as políticas da empresa, visando, dentre outros objetivos, a Qualidade Total, ou seja, a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e a otimização dos serviços prestados.

A propósito, a ação profissional do assistente social está pautada na Lei 8.662, de 07 de junho de 1993, onde estão contempladas suas atribuições. Em seu artigo 4º, essa lei destaca as competências do assistente social: elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais em empresas, entidades, organizações populares; elaborar, avaliar, executar planos, programas e projetos de atuação do Serviço Social com a participação da sociedade civil; orientação social a indivíduos, consultoria, assessoria e realização de estudos sócio-econômicos. Em relação às suas atribuições, em seu artigo 5º, a lei define: coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social.

É interessante analisar que o assistente social não se limita a uma atuação meramente “tafereira”, mas possui técnicas operativas, além de capacidade teórico-metodológica e ético-política. Neste sentido, tem competência para propor e para negociar com a instituição na qual está inserido seu projeto de atuação, visando a transformação dos sujeitos envolvidos.



Tendo em vista que o assistente social tem como objeto de trabalho a questão social nas suas múltiplas expressões, tais expressões exigem do profissional respostas que contemplem as necessidades dos indivíduos. Esse é um dos objetivos pelos quais o profissional está sendo requisitado pelas empresas, ou seja, propor ações que contribuam para a qualidade de vida no trabalho. As possibilidades de intervenção na qualidade de vida dos colaboradores estão dadas na realidade na qual os sujeitos estão inseridos. Assim, por meio de suas atribuições, o assistente social tem buscado ações capazes de contemplar o bem-estar e a satisfação dos colaboradores. De acordo com Iamamoto (1999, p. 8):

Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.

Compreende-se que, na atualidade, o assistente social tem sido requisitado para desempenhar funções relativas aos programas de qualidade de vida no trabalho, aos círculos de qualidade, ao clima organizacional, à saúde do trabalhador, à coordenação de programas de prevenção e tratamento da dependência química, às campanhas contra o fumo e às palestras sobre alimentação saudável, entre outros. Sua contribuição em tais programas e palestras é buscar uma mudança na consciência e no comportamento dos sujeitos envolvidos.

Cabe ao profissional monitorar todo o processo de implantação dos programas, sensibilizar a alta gerência, propor ações criativas e dinâmicas que busquem sempre melhorias contínuas na qualidade de vida do trabalhador.

Aprende-se que, após a leitura da realidade, o assistente social, além de acompanhar todo o processo de implantação e execução do programa, buscará ações que venham ao encontro da proposta de contribuir para a qualidade de vida dos colaboradores. Por

consequente, o profissional poderá realizar campanhas de conscientização para construir hábitos saudáveis, palestras sócio-educativas, acompanhamento individual e oficinas articuladas a outros profissionais, entre outros.

Pode-se afirmar que, no espaço empresarial, as demandas profissionais foram ampliadas, exigindo do assistente social ações que contribuam para a qualidade. No entanto, cabe ao profissional trabalhar para a transformação social de todos os envolvidos (chefias e empregados), desenvolvendo ações que visem respeitar os direitos dos trabalhadores, garantindo um ambiente de trabalho seguro e prazeroso.

Por fim, pensando nas ações capazes de contribuir para a qualidade de vida dos colaboradores, o próximo capítulo contextualiza a empresa Tractebel Energia, o Serviço Social na empresa e seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida.



## **2 A CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA TRACTEBEL ENERGIA**

Este capítulo abrange a Empresa Tractebel Energia S.A., local onde se realizou a pesquisa necessária para o presente estudo. São analisadas também as ações desenvolvidas pelo Assistente Social na organização e o Programa de Promoção e Qualidade de Vida da referida empresa. Objetiva-se apresentar as ações executadas pelo Programa, bem como as desenvolvidas pelo Assistente Social na busca pela qualidade de vida dos colaboradores.

### **2.1 A Empresa**

A Tractebel Energia S.A., companhia privada de geração de energia elétrica está sediada no município de Florianópolis e sua atribuição consiste em gerar e comercializar energia elétrica, sendo responsável ainda pelo planejamento e construção de usinas hidrelétricas e termelétricas.

Denominada anteriormente Centrais Geradoras do Sul do Brasil S.A. - Gerasul, a Tractebel Energia S.A. teve sua denominação alterada em 22 de fevereiro de 2002. A Gerasul, por sua vez, originou-se da cisão da Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A – Eletrosul, empresa de caráter estatal a Eletrosul que criada em 23 de dezembro de 1968 com o objetivo de gerar, transmitir e comercializar energia elétrica. Em 23 de dezembro de 1997, a Eletrosul foi cindida, sendo que as atividades de transmissão de energia elétrica continuaram sob a sua responsabilidade e as de geração e comercialização foram repassadas para a Gerasul. Foi em 15 de setembro de 1998 que a Gerasul passou à iniciativa privada. Cerca de 50,01% das ações, que pertenciam ao Governo Federal, foram adquiridas, em leilão pela Tractebel.

A Tractebel Energia S.A. tem sua sede administrativa em Bruxelas, Bélgica, e atua em mais de 100 países, sendo considerada a maior empresa de serviços públicos da Europa.

No Brasil, a empresa atua em diversos estados, possuindo usinas hidrelétricas e/ou termelétricas, em operação ou construção, nos estados de Goiás, Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, além do escritório em São Paulo para comercialização de energia elétrica. A empresa gera 85.000 empregos diretos em todo o mundo.

A Tractebel S.A. é responsável pelo setor de energia da SUEZ. A SUEZ, por sua vez, é um grupo mundial de serviços que atua em soluções globais (tratamento de resíduos e distribuição de água) relativas à energia e ao meio ambiente para empresas e indivíduos.

A Tractebel é uma sociedade anônima de capital aberto, acionista de duas companhias brasileiras a CEM, Usina Hidrelétrica Cana Brava, localizada no Rio Tocantins, norte do estado de Goiás e a ITASA, Ita Energética S. A, com sede em São Paulo.

A empresa é responsável por 7% de toda eletricidade produzida no país. Para desenvolver sua atribuição de gerar energia, a Tractebel Energia S.A. possui um parque gerador com capacidade de 7.610 MW, que se constitui das seguintes usinas:

- Usina Hidrelétrica de Salto Osório: localizada no estado do Paraná, em Quedas do Iguaçu, possui capacidade de 1.078 MW;
- Usina Hidrelétrica de Salto Santiago: encontra-se no estado do Paraná, em Saudade do Iguaçu, com capacidade de 1.420 MW;
- Usina Hidrelétrica de Passo Fundo: localiza-se no estado do Rio Grande do Sul, em Rios do Sul, com capacidade de 226 MW;
- Usina Hidrelétrica de Itá: com capacidade de 1.450MW, localiza-se no Rio Uruguai, divisa entre Santa Catarina e Rio Grande do Sul;



- Usina Hidrelétrica Cana Brava: está localizada no estado de Goiás, no Rio Tocantins e possui capacidade de 450 MW;
- Usina Hidrelétrica Machadinho: está situada em Piratuba, interior de Santa Catarina, e tem capacidade de 1.140 MW;
- Usina Termelétrica Jorge Lacerda: foi construída com objetivo de aproveitar o carvão mineral catarinense. Está localizada em Capivari de Baixo, em Santa Catarina, e possui capacidade de 857 MW;
- Usina Termelétrica Charqueadas: localiza-se no estado do Rio Grande do Sul, em Charqueadas, possui capacidade de 72 MW;
- Usina Termelétrica Alegrete: movida a óleo combustível, está localizada na margem direita do Rio Ibirapiutã, junto ao município de Alegrete no estado do Rio Grande do Sul. Possui capacidade de 66 MW;
- Usina Termelétrica Wiliam Arjona: movida a gás natural, é a primeira usina no Brasil a utilizar o gasoduto Brasil-Bolívia. Está situada no estado de Mato Grosso do Sul, em Campo Grande. Possui capacidade de 190 MW;
- Unidade de Co–Geração Lages: é a primeira unidade geradora da empresa a utilizar biomassa de resíduos da indústria madeireira. A unidade está situada no Planalto Serrano de Santa Catarina e possui capacidade para gerar 28 MW de energia elétrica e 25 t/h de vapor, de forma conjugada.

Atualmente a empresa possui 848 colaboradores distribuídos pelo Brasil, com concentração no estado de Santa Catarina, mais precisamente na sede em Florianópolis e no Complexo Jorge Lacerda, em Capivari de Baixo.

O bom desempenho operacional da Tractebel Energia S.A. habilitou a empresa a receber, durante sua trajetória, prêmios das maiores revistas de economia do país. A edição Maiores e Melhores da Revista Exame classificou, no ano de 2002, a empresa como a melhor prestadora da Região Sul, avaliando critérios como investimentos sociais, investimento em recursos humanos, crescimento de vendas, rentabilidade do patrimônio, liquidez corrente, investimento no imobilizado e riqueza criada por empregado. A revista Forbes, também em 2002, apresentou a Tractebel Energia S.A. como a melhor empresa do setor elétrico e a quinta maior empresa do Brasil. A revista Expressão, em 2002, destacou a empresa como a quarta maior do Sul.

O comprometimento com a preservação do meio ambiente e a garantia do desenvolvimento ecológico, econômico e social das regiões onde atua também faz parte das ações desenvolvidas pela Tractebel Energia S.A. O marco desse compromisso começa no Código de Ética da empresa e prossegue no seu Código de Meio Ambiente, onde estão presentes princípios de sustentabilidade e qualidade de vida. É possível destacar no seu código de ética os valores que fundamentam suas ações: **Profissionalismo**: valorização do profissionalismo para melhorar os serviços prestados aos clientes; **Cooperação**: interesse pela cooperação franca e duradoura para favorecer relações equilibradas e transparentes com os parceiros; **Espírito de Equipe**: visa o intercâmbio de experiências e o compartilhamento de conhecimentos para inovar, empreender, criar, reforçando assim a solidariedade e a sinergia; **Criação de Valor**: a empresa busca a criação de valor para aumentar a rentabilidade e a solidez financeiras, garantindo a autonomia e a perenidade da empresa; **Respeito ao Meio Ambiente**: com licença ambiental atualizada em todos os seus empreendimentos, a empresa preconiza a preservação do meio ambiente de forma sustentada, a fim de melhorar permanentemente a qualidade de vida; e por fim a **Ética**: esse é o compromisso assumido pela



Tractebel Energia para garantir o seu êxito e sua duração, sendo a expressão natural de todos os valores anteriores.

No que se refere ao Código de Meio Ambiente, a empresa possui uma Unidade Organizacional que estabelece os meios necessários para garantir a correta gestão do meio ambiente. As unidades, por sua vez, elaboram programas de ação para a área ambiental e estabelecem procedimentos de operação e controle.

Em 2002, a empresa recebeu dois prêmios decorrentes de sua atuação em relação ao meio ambiente. O primeiro foi promovido pela revista Expressão, sendo que a empresa conquistou o 10º Prêmio Expressão de Ecologia na categoria Conservação dos Recursos Naturais, através do trabalho “Monitoramento e Conservação do Lago da Usina Hidrelétrica Passo Fundo”. O segundo foi o Prêmio Fritz Muller, promovido pela Fundação de Meio Ambiente (FATMA), em Santa Catarina. Refere-se à participação da Tractebel Energia S. A. na recuperação ambiental de áreas degradadas na região de influência do Complexo Jorge Lacerda e à readequação dos pátios do Complexo.

Em 2004, a empresa recebeu novamente o prêmio da revista Fritz Muller, pelo benefício ambiental proporcionado pela Unidade de Co-Geração Lages. Este prêmio, concedido pela Fundação de Meio Ambiente do Estado de Santa Catarina (FATMA) e pelo Governo do Estado, refere-se às empresas, pessoas e entidades públicas que se destacam por ações em defesa da natureza e da qualidade de vida.

Além de seu compromisso com o meio ambiente, através de sua política de Recursos Humanos, a Tractebel Energia S.A. vem executando ações baseadas nas competências fundamentais capazes de assegurar o desempenho dos seus profissionais. Mantém um amplo plano de benefícios para seus colaboradores, que inclui auxílio financeiro à recuperação da saúde, previdência privada, auxílio creche, auxílio alimentação e salário educação. A política

de remuneração tem seu foco no nível de participação de cada colaborador nos resultados, sendo este fator analisado através de um sistema de avaliação de desempenho.

As ações de qualidade de vida constituem outra atribuição que a empresa tem assumido perante seus colaboradores. A Tractebel Energia visa a promoção da qualidade de vida através de iniciativas como a, atualização das políticas de Medicina e Segurança no Trabalho; a execução do programa de promoção da saúde e qualidade de vida, de caráter preventivo e orientado para a promoção de atividades físicas, alimentação saudável e prevenção fumo, álcool/outras drogas e doenças decorrentes de um inadequado gerenciamento da qualidade de vida; o incentivo à prática de atividades físicas, através de parcerias com associações esportivas dos empregados e da execução do programa de ginástica laboral em todas as instalações da empresa; o apoio aos dependentes portadores de necessidades especiais, auxiliando no tratamento e na aquisição de equipamentos necessários.

No que se refere às políticas e práticas de pessoal da Tractebel Energia S.A., estas se orientam pelo reconhecimento e valorização das pessoas que compõem seu quadro de profissionais, visto que o desempenho da Empresa é determinado pela qualidade de seus colaboradores. Dessa forma, a Tractebel Energia zela pela segurança de cada colaborador, promovendo o desenvolvimento profissional e pessoal, valorizando o espírito de equipe e o envolvimento na vida da empresa, considerando a competência sem discriminação e respeitando privacidade.

Estas ações possuem o objetivo de garantir aos seus colaboradores condições de desempenho e desenvolvimento nas atividades que os mesmos executam profissionalmente e pessoalmente.



A seguir, descreve-se a atuação do Serviço Social na Tractebel Energia S.A., delineando suas atribuições e contribuições para o desempenho organizacional e para a garantia de direitos e de qualidade de vida dos colaboradores da empresa.

## **2.2 O Serviço Social na Tractebel Energia**

O Serviço Social na empresa Tractebel Energia S.A. está situado na Unidade Organizacional de Recursos Humanos – DRH, e está vinculado à Diretoria Administrativa, conforme o organograma da empresa (ANEXO A).

O Serviço Social e os programas (Programa de Prevenção de Tratamento ao Dependente Químico – PDQ, Programa de Atenção às Pessoas Especiais – PAPE, Programa Jovem Trabalhador – PJT, Atendimento Psicossocial, Sindicância para Inclusão de Dependente, Acompanhamento ao Empregado Afastado para Tratamento de Saúde, Levantamento Sócio-Econômico, Reabilitação/ Readaptação Profissional, Apoio em Caso de Falecimento de Empregado e/ou Dependente), foram implantados quando a empresa era estatal e se denominava Eletrosul. Com a cisão de Eletrosul, a criação da Gerasul e, posteriormente, a aquisição do controle acionário desta última pela Tractebel Energia S.A., estes programas mantiveram sua essência, mas sofreram pequenas alterações, principalmente no que diz respeito à nomenclatura.

Atualmente, o Serviço Social conta com uma Assistente Social e uma estagiária. A empresa, por sua vez, proporciona condições de trabalho, no que se refere aos recursos materiais, ambientais e financeiros.

— O objetivo do Serviço Social na empresa é resgatar, motivar e manter o equilíbrio profissional e pessoal de todos os membros da organização, visto que estes fatores são responsáveis pela melhoria da qualidade de vida e da produtividade. Desta forma, o profissional de Serviço Social tem o compromisso de criar mecanismos que contribuam para a transformação social dos indivíduos envolvidos com a organização. O Serviço Social vem atuando de forma preventiva (para garantir constantemente o bem-estar dos colaboradores da instituição), e curativa (a fim de recuperar a motivação e o bom desempenho dos empregados).

— Seu público-alvo constitui-se de todos os funcionários, totalizando 848 colaboradores, distribuídos nas diferentes áreas de atuação. Em algumas situações, a família dos empregados também se torna usuária do Serviço Social, possibilitando um trabalho mais eficaz, uma vez que o ser humano não pode ser desvinculado do seu contexto familiar.

Com relação ao relacionamento e à comunicação entre a assistente social da Tractebel Energia e o funcionário, pode-se afirmar que este processo é aberto e contínuo. Certamente o contato com os empregados lotados na sede é facilitado pela proximidade do espaço físico, sendo que o mesmo torna-se inviável para os funcionários lotados em outras cidades, haja vista que o contato se dá via e-mail ou por telefone, e nas viagens (agendadas periodicamente) para atendimento de Serviço Social nas demais áreas da Empresa.

Atualmente, o Serviço Social coordena projetos e programas tais como:

- **Atendimento Psicossocial:** é o atendimento ao empregado visando identificar, orientar e promover a solução dos problemas profissionais e/ou pessoais que estejam interferindo no exercício da sua profissão e na sua qualidade de vida. Este atendimento pode ocorrer pessoalmente, por e-mail ou ainda por telefone. O número de colaboradores inscritos até maio de 2004 totaliza 126.



• **Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ:** este programa foi aprovado em 10.08.1994 e abrange todos os funcionários e também seus dependentes legais. Na parte preventiva, visa promover, através de palestras e cartilhas educativas, a educação dos empregados, sensibilizando, esclarecendo e orientando para a prevenção ao uso abusivo de álcool e de outras drogas. Na parte curativa, prevê o atendimento psicossocial, objetivando o encaminhamento para um tratamento ambulatorial e/ou internação, acompanhando e orientando o dependente químico e sua família. O programa objetiva investir na saúde de seus empregados e dependentes através da prevenção e/ou recuperação da dependência química, contribuir para a redução de absenteísmo e atrasos no trabalho, garantir a segurança do pessoal e dos equipamentos da empresa, proporcionar aos empregados uma melhoria da qualidade de sua vida e de seus dependentes e aumentar a produtividade da empresa e a qualidade de seus produtos. O programa possui atualmente 54 inscritos, sendo que quatro são dependentes dos colaboradores e cinquenta são funcionários situados nas diversas áreas de atuação da empresa. O Serviço Social está realizando no momento a avaliação do programa, analisando o impacto do mesmo na vida dos colaboradores e identificando futuras ações que contribuam para a recuperação dos dependentes, bem como para a sua qualidade de vida. Vale destacar que durante a realização deste estudo à situação dos colaboradores inscritos no programa, pode ser definido em: 9 recuperado, 8 em recuperação e 37 em orientação.

• **Sindicância para Inclusão de Dependente:** trata-se da sindicância realizada para atestar a dependência econômica de pai, mãe, menores e/ou inválidos que comprovadamente sejam dependentes financeiros exclusivos do empregado da Empresa. O programa visa garantir melhores condições de subsistência para os colaboradores e seus dependentes,

proporcionando assim qualidade de vida para os sujeitos envolvidos. Desde 1998 até hoje, o Serviço Social realizou 23 sindicâncias.

- **Programa Jovem Trabalhador – PJT**: este programa foi implantado em 24.06.1994. Através de convênios com entidades assistenciais em Florianópolis e também no município de Tubarão, a empresa emprega, temporariamente, adolescentes estudantes de baixa renda (com renda familiar de um salário mínimo) e regularmente matriculados em uma instituição de ensino. O programa conta com 30 adolescentes e tem como objetivos preparar o adolescente para o mercado de trabalho, contribuir com a comunidade no sentido de prestar apoio social, educacional, profissional e financeiro aos adolescentes e, de uma forma indireta, a suas respectivas famílias e atender a necessidade de pessoal da empresa no que diz respeito à execução de serviços auxiliares.
- **Programa de Atendimento a Pessoas Especiais – PAPE**: para viabilizar sua principal atribuição de contribuir para a qualidade de vida de seus colaboradores e dependentes, a Tractebel Energia S.A. vem demonstrando preocupação com o “Ser Humano” colaborador da empresa, e dessa forma vem apoiando e investindo em programas de promoção e recuperação da saúde. Sob esta ótica, a empresa oferece aos seus colaboradores o Programa de Atendimento a Pessoas Especiais - PAPE. O programa coordenado pelo Serviço Social foi aprovado em 1990 e abrange todos os empregados com dependentes portadores de deficiência física e/ou mental incapacitante. Atualmente, o programa possui 12 funcionários inscritos e subsidia o tratamento adequado aos portadores de deficiência física e/ou mental e, através do Serviço Social, mantém-se informado sobre os resultados obtidos. Não há limite de idade para se beneficiar do programa; no entanto, a deficiência deve ser comprovada através de relatório médico. O programa reembolsa integralmente as despesas decorrentes do



tratamento psico-social-médico dos portadores de necessidades especiais, até o limite de R\$ 978,12 ao mês.

- **Acompanhamento ao Empregado Afastado para Tratamento de Saúde:** seu objetivo é atender e orientar os empregados que estão afastados por motivo de saúde. A fim de contribuir para a qualidade de vida dos 18 colaboradores afastados (maio 2004), o Serviço Social realiza contatos periódicos para acompanhar o tratamento e solucionar os problemas, principalmente psicológicos, decorrentes do afastamento do trabalho.
- **Levantamento Sócio-Econômico:** na ocorrência de emergência com implicação na situação financeira do empregado, é realizada sindicância visando à comprovação, junto à ELOS, da necessidade de obtenção de empréstimo de emergência do Fundo de Assistência do Participante – FAP.
- **Reabilitação/Readaptação Profissional:** consiste no atendimento ao empregado cuja deficiência decorra de acidente de trabalho, doença profissional ou de doenças não ocupacionais, identificadas diretamente pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Quando é necessária a alteração de função do funcionário, procura-se conciliar as condições pessoais de saúde com as exigências e necessidades da empresa.
- **Apoio em Caso de Falecimento de Empregado e/ou Dependente:** na ocorrência de falecimento de um empregado, o Serviço Social informa a família sobre os investimentos de caráter legal e funcional. No caso de falecimento de dependente do empregado, o Serviço Social presta apoio, quando solicitado.

Além de gerenciar os programas e projetos mencionados, o Serviço Social na empresa tem outras atribuições como:

- Supervisionar o estágio de Serviço Social: através de convênio com as universidades públicas e particulares, o Serviço Social seleciona todo ano um estagiário estudante de Serviço Social. O contrato é de no máximo de 1 ano por aluno. O assistente social supervisiona este acadêmico e o insere nas ações desenvolvidas pelo Serviço Social na empresa. Importante ressaltar que supervisionar estágio é uma das atribuições do assistente social previsto na Lei 8.662 de 07 de junho de 1993, que regulamenta a profissão.
- Participar em atividades da Comissão Interna de Prevenção ao Acidente de Trabalho – CIPA e na Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho – SIPAT: a assistente social com frequência é convidada para realizar palestras sobre Dependência Química e também sobre motivação nos eventos realizados na Sede e nas áreas, ou seja, nas Usinas Hidrelétricas e Termelétricas de todo os Brasil;
- Mensagem de Reflexão/Motivação: todo primeiro dia útil de cada mês, a assistente social envia, por e-mail, uma mensagem a todos os empregados buscando a harmonia profissional e pessoal;
- Elaboração do material educativo/preventivo sobre dependência química correspondente às cartilhas de conteúdo educativo e preventivo que são entregues para os funcionários e também são distribuídas para a comunidade, em escolas públicas e grupos de mútua-ajuda.

O Serviço Social têm buscado, contribuir através de suas ações e programas, para a qualidade de vida de seus colaboradores e dependentes. O profissional tem o intuito de promover a existência no quadro funcional da empresa, de empregados motivados, satisfeitos e comprometidos com os objetivos da organização.



Além das ações mencionadas anteriormente, o assistente social tem atuado no Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida dos colaboradores da Tractebel Energia S.A. O Programa, assunto a ser abordado a seguir no item 2.3, foi implantado em 2001. Desde a implantação do Programa, o Serviço Social através de suas campanhas e palestras, da distribuição de materiais educativos e da orientação à prática de exercícios físicos e alimentação saudável, entre outros, tem buscado constantemente a Qualidade de Vida dos colaboradores da empresa.

O Serviço Social tem participado da aplicação de questionários realizada pelo programa para identificar o estilo e o comportamento dos profissionais da Tractebel Energia S.A. Vale salientar que estes questionários foram aplicados nos anos de 2001 e 2003 e, com base nos resultados, o Serviço Social vem planejando e executando ações a fim de orientar o colaborador para que ele seja capaz de gerenciar sua vida pessoal e profissional de maneira que garanta da qualidade da mesma.

Este trabalho verifica a seguir o Programa de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida da Tractebel Energia S.A. para seus colaboradores e as ações desenvolvidas pelo Serviço Social a fim de contribuir para o alcance da qualidade de vida dos trabalhadores.

### **2.3 O Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida da Tractebel Energia S.A.**

Nas últimas décadas, diversas mudanças têm ocorrido no estilo de vida do homem, ocasionando implicações na sua saúde e na qualidade de sua vida. Observa-se também alterações no ambiente e nas condições de trabalho, ocasionando uma diminuição da qualidade no ambiente laboral. A pressão diante de um mercado globalizado, as atividades repetitivas e a

exigência de qualificação por parte do trabalhador são situações que afetam a saúde e a qualidade de vida dos empregados.

Hoje se torna clara e indiscutível a necessidade da valorização e atenção ao recurso mais importante de uma organização, ou seja, o conjunto de pessoas que a compõe.

Ciente dos crescentes custos pessoais e sociais com relação a saúde e à qualidade de vida dos seus colaboradores, e com o intuito de valorizar e proporcionar ações que previnam o surgimento de doenças e, ao mesmo tempo, intervir nos fatores individuais e socioambientais que afetam na qualidade de vida de todos seus empregados, a empresa Tractebel Energia S.A., através de sua Unidade Organizacional Recursos Humanos, desenvolveu o Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida.

Através de um amplo diagnóstico do estilo de vida e do comportamento (ANEXO B) de todos os 848 colaboradores, realizado em 2001, o Programa de Promoção da Saúde e Qualidade Vida identificou os interesses e as necessidades percebidas pelos respondentes acerca de ações para a prevenção de doenças, e para a promoção da saúde e da qualidade de vida.

O programa foi implantado em 2001 e tem por objetivo promover a saúde e a qualidade de vida de seus colaboradores através de medidas simples e racionais, com ações educativas baseadas nas necessidades e interesses dos colaboradores. Vale ressaltar que o esforço individual para mudar comportamentos relacionados à saúde será apoiado pela empresa, através de suporte profissional especializado e de oportunidades para que se concretizem novos comportamentos.

A metodologia de trabalho do Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida está definida por algumas etapas. Através do Exame Periódico de Saúde que é realizado, anualmente, é efetuado o diagnóstico do estado de saúde dos empregados. Os casos



identificados como “grupo de risco” (empregados com exames alterados), ou com o exame Gama Glutamil Transferasi – Gama GT alterado (homens superior a 45 ml e mulheres superior a 27 ml), são atendidos pelo Serviço Social para anamnese, orientação e/ou encaminhamento nas situações de dependência química ou de abuso de bebidas alcoólicas. Os empregados com Gama GT alterado ou dependente químicos atendido são inscritos no Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ coordenado pelo Serviço Social, conforme visto anteriormente. Dentre outras ações, o Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida realiza o acompanhamento dos tratamentos e das recomendações definidas para cada profissional, executando os programas de condicionamento físico–aptidão relacionado à saúde (aptidão cardiorrespiratória, força/resistência muscular, flexibilidade e composição corporal) e desenvolvendo ainda o programa de informações e orientação específica para mudanças nos hábitos alimentares, controle do stress, prevenção de condições detectadas nos exames periódicos e incentivo à prática de atividades físicas cotidianas no ambiente de trabalho.

No que se refere à sua abrangência, o programa está voltado para todos os colaboradores. O programa personalizado de aptidão física contempla apenas o corpo diretivo e a alta gerência (Presidente, Diretores e Gerentes de Unidades Organizacionais da Tractebel Energia) e todos os trabalhadores em condição de risco aumentado (exames alterados de colesterol, entre outros). Já as campanhas e palestras, os atendimentos individualizados e as orientações sobre hábitos alimentares são estendidas a todos os colaboradores da Tractebel Energia S.A.

A equipe responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento das ações definidas no programa de promoção da saúde e qualidade de vida constitui-se de um médico, um profissional de enfermagem, um assistente social e um engenheiro de segurança. Cada profissional intervém no processo com suas atribuições, com o intuito de valorizar o ser

humano e motivar o indivíduo para o trabalho. A equipe tem ainda a finalidade de propor ações que materializem a qualidade de vida dos sujeitos envolvidos e a própria garantia de um ambiente de trabalho prazeroso e motivador.

Conforme mencionado anteriormente, em 2001 a equipe de profissionais que compõe o programa realizou o diagnóstico do estilo de vida e comportamento dos colaboradores da Tractebel Energia S.A. Este diagnóstico faz parte de uma das ações do programa, que inclui o levantamento de problemas relacionados com a saúde, dos interesses e das necessidades dos colaboradores, bem como o planejamento das ações a serem desenvolvidas. Através de um questionário enviado a todos os colaboradores da sede e das áreas, questões sobre as condições de vida, as preferências de lazer, os comportamentos de risco, a percepção de saúde e as expectativas e interesses dos empregados foram abordadas a fim verificar que novas ações poderiam ser realizadas.

Em outubro de 2003, outro questionário foi aplicado a 49,5% dos colaboradores, com representação proporcional de todas as unidades da empresa. O objetivo desta pesquisa foi o de comparar os resultados obtidos com os da pesquisa realizada em 2001, e ainda analisar as ações que o programa pudesse vir a realizar.

Cabe informar que o Serviço Social participou da elaboração e aplicação dos questionários, tanto no ano 2001 como em 2003 e, que a análise e tabulação dos dados foi realizada pela equipe coordenada pelo consultor externo Professor Markus V. Nahas da Universidade Federal de Santa Catarina.

Serão analisados, a seguir, os resultados da pesquisa realizada em outubro de 2003. O diagnóstico construído nessa ocasião possibilitou conhecer as reais condições de vida dos colaboradores da Tractebel Energia. Assim, de acordo com os resultados obtidos na pesquisa



“Diagnóstico do Estilo de Vida e Comportamentos dos Colaboradores da Tractebel Energia”, o perfil geral dos colaboradores pode ser assim definido:

- São, em sua maioria, homens com idade média de 39,5 anos, casados e com 1 ou 2 filhos;
- Possuem bom nível de escolarização (todos colaboradores possuem no mínimo 2º grau completo) e padrão de vida superior ao dos demais trabalhadores da indústria;
- A proporção de fumantes é baixa: apenas 12,2% dos 848 colaboradores são fumantes. Observa-se que o número de empregados fumantes diminuiu em relação ao ano de 2001 (18,4%), principalmente após a campanha “Livre do Fumo”, realizada pelo Serviço Social no período de junho a agosto de 2003;
- O consumo de álcool em doses prejudiciais à saúde, que corresponde a 69,3%, diminuiu bastante em relação a 2001 (73,3%). Vale destacar, como fatores importantes na construção desse resultado, as campanhas e palestras coordenadas pelo Serviço Social contra o uso e abuso de álcool e outras drogas, e ainda a distribuição de materiais de caráter educativo e/ou preventivo, tais como cartilhas, folder e outros;
- Grande parte dos colaboradores (mais de 89%) considera seu estado de saúde excelente ou ótimo;
- O regime alimentar dos colaboradores é composto de poucas frutas e verduras. Muitos atestam que a falta de tempo e a dinâmica de vida contribuem para a alimentação prática (lanches) e, que conseqüentemente ingerem poucas frutas e verduras;
- Mais da metade dos colaboradores apresenta com excesso de peso (54,8%) e 10,4% estão classificados como obesos. Esse diagnóstico se articula com a informação

anterior, já que muitos colaboradores não possuem o hábito de consumir frutas e verduras;

- As principais atividades de lazer dos colaboradores são: assistir TV, caminhar/correr, jogar futebol e ler;
- A grande maioria dos colaboradores se desloca para o trabalho de ônibus ou de carro;
- Mais da metade dos colaboradores é inativo fisicamente no seu tempo livre, embora haja um grande número de interessados em obter informações sobre atividade física, nutrição e controle do estresse.

Após a apresentação do perfil geral dos colaboradores, destaca-se o seu estilo de vida em relação à educação, à moradia e à condição socioeconômica, aos meios de transporte para o trabalho e à percepção do nível de saúde.

### **Educação**

De acordo com o professor Markus V. Nahas, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC (2003), o nível de escolarização média dos empregados da Tractebel é bem superior ao verificado na indústria catarinense e na população como um todo. Na Tractebel Energia, apenas 3,6% dos colaboradores não concluíram o Ensino Médio, enquanto na indústria de Santa Catarina esse percentual é superior a 80%. O nível de escolaridade mais elevado é o dos colaboradores que desempenham funções administrativas, independentemente do setor onde estão alocados.

### **Moradia e condição socioeconômica**

A grande maioria dos colaboradores da Tractebel reside em casas com um ou dois banheiros e nenhum trabalhador relatou morar em domicílio (ou cômodo) sem banheiro exclusivo. Destaca-se que em 2001 havia 20 trabalhadores nessas condições. Em relação à



posse de bens, observou-se que aproximadamente 97,3% possuem pelo menos um rádio, 93% um automóvel, 94,4% uma máquina de lavar roupa e 97,1% uma geladeira. Cerca de dois em cada três trabalhadores residem em casas (os demais em apartamentos). Considerando a dificuldade que a população nacional encontra para adquirir a casa própria, identificou-se em relação a esse aspecto um outro indicador positivo da condição de vida desses trabalhadores: apenas 14,1% residem em domicílio alugado e 10% em domicílio cedido. De acordo com Markus V. Nahas (2003), esses indicadores refletem uma condição socioeconômica bem superior à verificada entre a população da região Sul do país.

**Transporte para o trabalho**

Segundo a pesquisa, a maioria dos empregados (ou seja, 91,9%) se desloca para o local de trabalho utilizando veículos a motor (ônibus, carro ou moto). Já o transporte ativo foi mencionado por 8,1%, um percentual considerado pequeno. Do valor mencionado, 5,9% das pessoas caminham até o trabalho e 2,2% utilizam bicicletas. Em média, os trabalhadores precisam de 30 minutos para chegar ao trabalho.

**Meio de Transporte Utilizado**

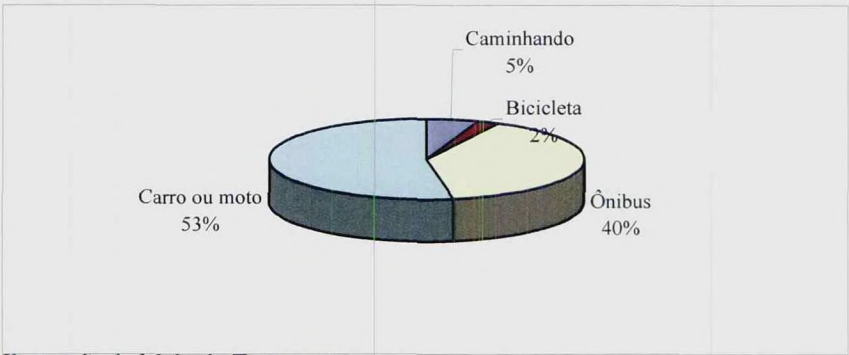


Ilustração 1: Meio de Transporte  
Fonte: Diagnóstico do Estilo de Vida e Comportamentos dos Colaboradores da Tractebel Energia (2003)

A ilustração apresentada acima demonstra que 53% dos colaboradores utilizam o carro ou a moto como meio de transporte para chegar ao trabalho, 40% utilizam o ônibus como alternativa de deslocamento, 5% vêm caminhando e 2% utilizam a bicicleta como opção de transporte.

### **Percepção do nível de saúde e de bem-estar**

Através da pesquisa, identificou-se que 89,4% dos empregados da Tractebel Energia classificam seu estado de saúde atual como excelente ou bom. Esse resultado revelou uma evolução em relação à mesma questão formulada em 2001; naquela ocasião, 84,9% consideravam seu estado de saúde como excelente ou bom. Constatou-se com esta pesquisa que aproximadamente 9,9% julgam seu estado de saúde regular e apenas três entrevistados o consideram ruim (0,7%). Estes dados avaliam positivamente as ações desenvolvidas pela Tractebel Energia para favorecer o bem-estar de seus colaboradores. O Serviço Social tem contribuído expressivamente através de seus programas, proporcionando a melhoria da qualidade de vida dos sujeitos envolvidos.

Um outro dado que merece ser destacado se refere ao nível de estresse entre os colaboradores da organização: 26,1% afirmam que raramente se encontram em situação de estresse, 61,6% às vezes estão expostos a níveis elevados de estresse, 10,1% quase sempre e 2,2% consideram excessivas as situações de estresse a que estão expostos.

### **Estilo de vida**

A pesquisa realizada procurou identificar o grau de exposição dos empregados da Tractebel Energia a quatro fatores de risco à saúde: tabagismo, consumo de bebidas alcoólicas, excesso de peso/maus hábitos alimentares e ausência de práticas esportivas.



Considera-se que, através do diagnóstico, a empresa pode desenvolver ações visando a diminuição dessas exposições, o que se reflete diretamente no aumento da qualidade de vida e da produtividade. Os fatores de risco identificados são descritos abaixo.

**Tabagismo** – Esta pesquisa constatou uma diminuição no número de fumantes constante do quadro funcional da empresa. Verificou-se que, entre os entrevistados, apenas 12,2% mantêm o hábito de fumar, sendo que desse percentual 69% responderam que fumam diariamente. Na pesquisa anterior (2001), o número de fumantes registrado correspondia a 18,5% dos colaboradores. Entre os não-fumantes, a pesquisa revelou que 69,1% dos entrevistados nunca fumaram e que 1/3 do total deixou o hábito nos últimos dois anos.

ANO	FUMANTES	NÃO-FUMANTES
2001	18,5%	81,5%
2003	12,2%	87,7%

Ilustração 2: Dados comparativos.  
Fonte: Diagnóstico do Estilo de Vida e comportamento dos Colaboradores da Tractebel Energia (2003).

A ilustração apresenta claramente a diminuição dos colaboradores fumantes do ano de 2001 para 2003 e, conseqüentemente, o aumento dos não-fumantes nas datas supracitadas.

Este resultado é positivo tanto para os colaboradores (uma vez que os mesmos estão adquirindo hábitos saudáveis) quanto para a empresa, que passa a contar com trabalhadores mais saudáveis e dispostos.

**Consumo de bebidas alcoólicas** – Verificou-se que, dos empregados da Tractebel, 69,3% ingerem bebidas alcoólicas, índice que era de 73,3% na pesquisa realizada em 2001. Do universo total dos entrevistados, apenas 5,7% relataram um consumo que pode ser prejudicial à saúde, resultando num número de empregados significativamente inferior ao registrado em 2001, quando 43,5% dos entrevistados se declararam nessa situação. Diante desses resultados,

destaca-se que as campanhas e palestras coordenadas pelo Serviço Social para a prevenção do uso de álcool e outras drogas têm contribuído fortemente para que os colaboradores adquiram novos hábitos e comportamentos.

**Controle de peso e hábitos alimentares** – Um percentual de 39% dos empregados consultados no diagnóstico estão satisfeitos com o seu peso atual. 57,3% gostariam de diminuí-lo e apenas 3,7% mostraram desejo de aumentá-lo. Observou-se uma proporção elevada de empregados com sobrepeso (44,4%) e 10,4% de obesos. Quanto aos hábitos alimentares, observou-se um percentual elevado de trabalhadores que não tomam café da manhã (39%), sendo que cerca de 80% dos empregados fazem apenas uma ou duas refeições diárias completas.

**Prática de atividades físicas** - Do universo total pesquisado, 60,5% dos empregados afirmaram que não praticam atividade física regular durante seu horário livre. Portanto, apenas 39,55% dos colaboradores praticam com regularidade atividades físicas.

A partir do perfil dos colaboradores da Tractebel Energia, foram analisadas também as questões internas fundamentais para garantir a qualidade de vida do empregado. Visando identificar o nível de satisfação dos trabalhadores, foram analisadas algumas questões com o intuito de abranger desde os aspectos físicos do local de trabalho, a remuneração e a imagem da empresa, até o relacionamento entre os próprios empregados. De acordo com Markus V. Nahas (2003), os resultados desse diagnóstico apresentam uma clara evolução no grau de satisfação dos colaboradores em praticamente todos os itens. Esses indicadores podem ser visualizados na tabela a seguir:



### Dados de 2003 em %

ITENS AVALIADOS		PERCEPÇÃO POSITIVA (EXCELENTE/BOM)	PERCEPÇÃO NEGATIVA (REGULAR/RUIM)
Ambiente de trabalho	Condições físicas do local de trabalho	67,3	32,7
	Remuneração	56,7	43,3
	Satisfação com a atividade que realiza	86,5	13,5
Relacionamento no Trabalho	Relacionamento com o chefe imediato	90,4	9,6
	Relacionamento entre os empregados	97,1	2,9
	Integração e articulação entre os setores de trabalho	86	14
Crescimento e Desenvolvimento Pessoal	Oportunidade para expressar opiniões	79,1	20,9
	Oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional	52,8	47,2
	Nível de conhecimento pessoal para realizar atividades profissionais	96,2	3,8
Crescimento e Desenvolvimento Pessoal	Equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal	84,4	15,6
	Grau e motivação ao chegar para trabalhar	85,8	14,1
	Sensação de realização e ânimo ao deixar o local de trabalho	79,6	20,4
Relevância Social no Trabalho	Imagem da empresa	90,6	9,4
	Benefícios de saúde oferecidos aos empregados	86	14
	Oportunidades de lazer e conagraçamento	51,5	48,5

Ilustração 3: Indicadores de qualidade de vida no trabalho do professor Markus V. Nahas.

Fonte: Diagnóstico do Estilo de Vida e Comportamento dos Colaboradores da Tractebel Energia (2003).

Os dados apresentados na ilustração anterior demonstram que a percepção dos colaboradores diante dos indicadores mensurados é positiva, definindo-se como Excelente/Boa. A satisfação com o ambiente de trabalho, que engloba suas condições físicas,

a remuneração e a satisfação com a atividade que desenvolve, tem contribuído também para o relacionamento positivo entre os colaboradores no ambiente de trabalho.

Destaca-se ainda que o crescimento e o desenvolvimento pessoal dos colaboradores apresentam níveis altos de satisfação, o que por sua vez gera uma satisfação e uma melhoria no equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e na motivação profissional.

Observa-se que a satisfação com o local de trabalho e o investimento da Tractebel Energia em ações que contribuam para a qualidade de vida dos colaboradores tem repercutido numa imagem positiva da empresa (90,6%) e, por conseguinte, em empregados motivados.

Em suma, diante do diagnóstico em questão, destaca-se que as ações do Serviço Social no Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida dos colaboradores da Tractebel Energia S. A. visam contribuir para o novo comportamento dos trabalhadores, bem como proporcionar uma vida pessoal e profissional mais saudável e deter no quadro funcional empregados motivados.

Apresentado os resultados, serão descritas a seguir as principais ações do assistente social em busca dos objetivos propostos pelo programa de promoção da saúde e da qualidade de vida dos colaboradores da Tractebel Energia. Com base nos dados identificados pelos questionários de 2001 e 2003, onde se analisou o estilo e comportamento dos colaboradores da empresa, o Serviço Social vem desenvolvendo palestras na sede e nas áreas sobre o uso e abuso de álcool e outras drogas e sobre o tabagismo e suas repercussões. As palestras, por sua vez, são realizadas com o intuito de conscientizar os empregados das conseqüências do uso de tais drogas no seu organismo e nas suas atividades laborais. Faz-se necessário informar que a coordenação é responsabilidade da assistente social e a palestra sobre drogas é ministrada pelo consultor externo Cláudio Rubens Harger da Silva, médico psiquiatra. Outra contribuição do Serviço Social está relacionada com a elaboração e distribuição de materiais educativos como



as cartilhas sobre as Drogas E Efeitos e, Locais de Tratamento para dependentes químicos, buscando atuar de forma preventiva. O profissional realiza ainda orientações individuais aos empregados sobre alimentação saudável e hábitos de vida.

Outra ação coordenada pelo Serviço Social foi a campanha livre do fumo. A campanha foi realizada, em 2003, no período de junho a agosto, e seu principal objetivo foi o de reduzir o número de colaboradores fumantes. O número de inscritos chegou a 29 sendo que destes 11 pararam de fumar e 7 reduziram o consumo de cigarro ao dia. Durante a campanha, o Serviço Social realizou o acompanhamento dos empregados inscritos e a empresa participou financeiramente com 80% das despesas decorrentes do tratamento médico indicado.

A campanha foi dirigida a todos os colaboradores fumantes da empresa que tivessem interesse em parar de fumar.

O Serviço Social realizou também atendimento psicossocial aos empregados quando identificada alteração nos exames periódicos, realizando acompanhamento e encaminhamento aos programas necessários (principalmente Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química e aptidão física).

Em suma, o Serviço Social, em parceria com os demais profissionais da Unidade Organizacional de Recursos Humanos, tem buscado constantemente contribuir para que os colaboradores adquiram novos hábitos alimentares, posturas diante um conflito organizacional e/ou pessoal, motivação e busca constante de uma vida melhor.

Após desta análise da empresa, o capítulo a seguir apresenta a metodologia utilizada para realizar o presente estudo.

### **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Este capítulo tem por objetivo apresentar as técnicas e os métodos utilizados para a realização da pesquisa. Os itens a seguir apresentam a natureza e a característica da pesquisa, a população, os sujeitos e os limites encontrados no decorrer do presente trabalho.

#### **3.1 Natureza da Pesquisa**

A pesquisa pode ser considerada como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo fundamental proporcionar respostas aos problemas que são propostos. É através da utilização de métodos e procedimentos científicos que a pesquisa obtém novos conhecimentos, bem como informações extraídas da realidade social na qual os sujeitos estão inseridos.

Assim, visando desenvolver esta pesquisa e atender os objetivos propostos neste estudo, foi escolhido o método de abordagem qualitativa e quantitativa. De acordo com Richardson (1989, p. 38), “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”.

Segundo Minayo (1994, p. 21), “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares”. Por isso, considerou-se fundamental a utilização da referida abordagem, visto que o objetivo do presente estudo é verificar a percepção, por parte dos colaboradores, da importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e pelo Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus



colaboradores, sendo este entendimento, por sua vez, subjetivo e particular. Minayo (1994, p.22) afirma que a pesquisa qualitativa:

trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Em relação à aplicação da abordagem quantitativa, esta possibilitou a tabulação dos dados.

### **3.2 Caracterização da Pesquisa**

Considera-se a pesquisa uma ferramenta para adquirir conhecimento; para tanto, deve-se adotar as técnicas e os métodos necessários para o seu desenvolvimento. Dessa forma, para alcançar os objetivos propostos no presente estudo foi adotada a pesquisa exploratória e descritiva. A proposta exploratória contempla o trabalho ora apresentado, pois o problema é pouco conhecido e, neste sentido, procura-se proporcionar uma aproximação da temática em questão. Gil (1999, p. 43) afirma que:

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias [...] são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato.

O estudo exploratório permitiu ainda um aumento do conhecimento teórico acerca do tema Qualidade de Vida no Trabalho, necessário para a construção do primeiro capítulo deste trabalho. Além disso, proporcionou também uma ampliação do conhecimento a respeito da empresa Tractebel Energia. Nesta fase, buscou-se informações a respeito da organização em revistas, relatórios anuais, intranet e encartes. Vale salientar que todas as informações colhidas

nessa etapa foram fundamentais para a construção do segundo capítulo deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Em relação ao estudo descritivo, segundo Gil (1999, p. 44), “as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população”.

Sendo assim, este tipo de pesquisa proporcionou ao presente estudo a descrição da realidade dos colaboradores da organização pesquisada, ou seja, o perfil e o entendimento destes a respeito das ações desenvolvidas pelo Serviço Social e pelo Programa de Promoção da Saúde e Qualidade e Vida.

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) utilizou, para a coleta de dados, tanto fontes primárias como secundárias. De acordo com Mattar (1997), os dados primários são aqueles que são coletados pela primeira vez pelo pesquisador. Já os dados secundários dizem respeito às informações já existentes em livros e revistas.

A fim de obter as informações desejadas para a construção teórica do trabalho, foram utilizados primeiramente dados secundários: um levantamento bibliográfico realizado através da leitura de livros, jornais, redes eletrônicas e documentos da empresa Tractebel Energia forneceu o embasamento teórico da investigação. Gil (1999, p. 65) salienta que “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos”.

Num segundo momento, a pesquisadora fez uso de fontes primárias, ou seja, de dados coletados pela primeira vez. Essa fase diz respeito à realização da pesquisa empírica na empresa Tractebel Energia.

Quanto à técnica de coleta de dados da pesquisa de campo, foi utilizado o questionário. Este instrumento, de acordo com Gil (1999, p.128), é definido como sendo:



uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Para o autor, o questionário apresenta uma série de vantagens, uma vez que possibilita atingir um grande número de pessoas, mesmo que, geograficamente, elas estejam distantes umas das outras. Outro ponto importante é o fato de que o instrumento garante o anonimato das pessoas e, além disso, os pesquisados não são influenciados pelas opiniões e posições do entrevistado.

Vale salientar que este instrumento apresenta algumas limitações. Segundo Gil (1999), a aplicação do questionário exclui as pessoas que não sabem ler e escrever, bem como impede o entrevistador de auxiliar o informante. Além disso, essa técnica não garante que todos os entrevistados devolvam o questionário respondido.

Com relação à construção do questionário, pode-se afirmar que o mesmo foi baseado no objetivo proposto no presente estudo, ou seja, verificar a importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus colaboradores, e constitui-se de questões fechadas e abertas.

As questões fechadas, sob a visão de Gil (1999), apresentam ao respondente um conjunto de alternativas de resposta para que ele escolha aquela (ou aquelas) que melhor representam seu pensamento ou opinião. Já as perguntas abertas, segundo o autor, apresentam ao respondente a pergunta, deixando um espaço em branco para que o entrevistado responda sem qualquer restrição.

Quanto à análise e interpretação dos dados coletados, esta baseou-se sobretudo no estudo e no referencial teórico apresentado no primeiro capítulo deste trabalho, correlacionando-se a base teórica com as respostas obtidas.

### **3.3 População/Sujeitos**

Neste estudo, a população se define pelo conjunto dos colaboradores inscritos nos programas coordenados pelo Serviço Social, que são: Atendimento Psicossocial, Programa de Atendimento às Pessoas Especiais – PAPE, Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ, Acompanhamento ao Empregado Afastado, Sindicância para Inclusão de Dependente e a Campanha Livre do Fumo. Cabe aqui mencionar que os colaboradores inscritos nos programas acima mencionados estão distribuídos nos estados de Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Paraná e São Paulo.

Sabe-se que, diante de uma população numerosa, torna-se inviável realizar uma pesquisa com todos os sujeitos envolvidos. Para tanto, faz-se necessário investigar uma parte dessa população, definindo-se assim uma amostra.

Para Gil (1999, p.99), “as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade”. Por isso, as pesquisas, inclusive esta, trabalham com uma amostra, a fim de garantir os objetivos e resultados procurados.

Os sujeitos da pesquisa são, portanto, um subconjunto do universo ou da população. Gil (1999) apresenta os tipos de amostragem que podem ser utilizados para representar um universo numeroso. Segundo o autor, os tipos de amostragem podem ser classificados em dois



grandes grupos: amostragem probabilística e não-probabilística. Dentre os tipos de amostragem probabilística mais usuais, o presente estudo adotou a amostragem aleatória simples.

Considerando esse tipo de amostragem como um procedimento básico da amostragem científica, Gil (1999, p. 101) define que “a amostragem aleatória simples consiste em atribuir a cada elemento da população um número único para depois selecionar alguns desses elementos de forma casual”.

Sendo assim, a amostra utilizada no presente estudo é composta por 50 colaboradores inscritos nos programas coordenados pelo Serviço Social, a saber: Atendimento Psicossocial, Programa de Atendimento às Pessoas Especiais – PAPE, Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ, Acompanhamento ao Empregado Afastado, Sindicância para Inclusão de Dependente e a Campanha Livre do Fumo. Vale destacar que este número reduziu para 39 colaboradores, pois dos questionários enviados, 11 não retornaram.

Após atribuir um número a cada colaborador inscrito nos programas acima mencionados, realizou-se um sorteio aleatório simples, conforme mencionado anteriormente. Assim, identificados os sujeitos, encaminhou-se pelo correio o questionário elaborado pela pesquisadora e, em anexo, uma carta de apresentação (conforme modelo em apêndice), esclarecendo o objetivo do estudo e solicitando a participação de todos os colaboradores selecionados.

Na sequência, são apresentados os limites encontrados na elaboração do presente trabalho.

### 3.4 Limites da pesquisada

Atualmente a prática de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho está se tornando essencial para os negócios das empresas. Embora ações nesse sentido sejam primordiais, só recentemente as empresas estão adotando programas que visam contribuir para a saúde e o bem-estar de seus colaboradores.

Por consequência, um dos limites iniciais desta pesquisa caracteriza-se pela falta de referencial teórico a respeito das ações desenvolvidas pelas empresas. Vale destacar que existe um número considerável de autores trabalhando as questões referentes à origem e ao desenvolvimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. No entanto, em relação às ações concretamente desenvolvidas, foi possível apenas se reportar a pesquisas publicadas em revistas, a exemplo da edição especial da Revista Exame, e a sites da Internet.

Outro limite a ser considerado diz respeito à inserção do assistente social nessa área. Apesar de já existirem várias experiências práticas, percebe-se um limite com relação à literatura existente, visto que poucos autores têm escrito a respeito da correlação entre o Serviço Social e a qualidade de vida no trabalho.

Vale destacar também que a análise e a interpretação dos dados da pesquisa realizada com os colaboradores da empresa Tractebel Energia definiu alguns limites para este estudo. Isto porque nem todos os questionários encaminhados para os entrevistados retornou devidamente preenchido. Este fato ocasionou uma certa dificuldade para identificar o entendimento dos sujeitos a respeito das ações desenvolvidas pela empresa no que se refere à sua qualidade de vida. Em suma, este limite pode de certa forma prejudicar os objetivos propostos para a realização do presente estudo.



Visto isto, o próximo capítulo apresenta a análise e a interpretação do resultado da pesquisa realizada com os colaboradores da empresa Tractebel Energia.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA EMPIRICA**

Neste capítulo, são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa realizada na empresa Tractebel Energia S.A., bem como sua análise e interpretação.

Num primeiro momento, serão descritos os dados pessoais (sexo, idade e estado civil) dos colaboradores selecionados para participar da pesquisa empírica e, em seguida, os resultados obtidos a partir do entendimento dos colaboradores a respeito da importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida.

### **4.1 A importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus colaboradores**

A priori, faz-se necessário mencionar que participaram da presente pesquisa trinta e nove colaboradores da Tractebel Energia S.A. inscritos nos programas coordenados pelo Serviço Social (Atendimento Psicossocial, Programa de Atendimento às Pessoas Especiais – PAPE, Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ, Acompanhamento ao Empregado Afastado, Sindicância para Inclusão de Dependente e a Campanha Livre do Fumo), sendo estes distribuídos nos diversos estados de atuação da empresa, ou seja, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Paraná e São Paulo.



Após a coleta de dados, pôde-se definir o perfil dos colaboradores selecionados, sendo que 26 são do sexo masculino e 13 do sexo feminino. Destaca-se que a idade média dos participantes é de 40 anos, tendo o mais novo 24 anos e o mais velho 51 anos.

Em relação ao estado civil, identificou-se que 17,95% (7) são solteiros, 76,92% (30) são casados ou estão vivendo com um parceiro e 5,13% (2) estão separados.

A seguir, são apresentadas as perguntas do questionário aplicado junto aos colaboradores. Essas questões foram elaboradas com o objetivo de verificar o entendimento dos colaboradores a respeito da importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para eles mesmos e para organização.

A primeira pergunta elaborada procura identificar se o respondente considera que a ação específica da empresa contribuiu para a sua qualidade de vida no trabalho. O resultado pode ser apreciado abaixo, na ilustração 4:

#### **Contribuição da empresa para a qualidade de vida no trabalho**

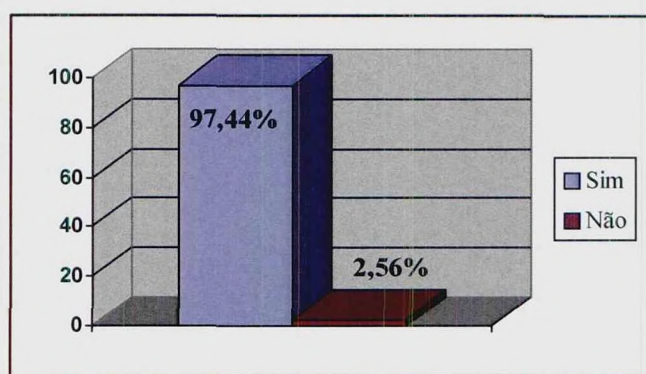


Ilustração 4: Contribuição da empresa para a qualidade de vida no trabalho.  
Fonte: Dados primários (2004).

Com base na ilustração, pode-se perceber que 97,44% dos respondentes consideram que as ações que a empresa vem desenvolvendo para sua qualidade de vida no trabalho têm atingido seu objetivo e apenas 2,56% consideram que não.

Nesta questão, pôde-se analisar, através das falas dos 97,44% respondentes, que a contribuição da empresa para sua qualidade de vida no trabalho decorre principalmente da Ginástica Laboral, dos Programas e Informativos desenvolvidos pela organização (a Campanha Livre do Fumo, o Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química, as cartilhas locais de tratamento, as cartilhas de álcool e outras drogas) e do Convênio Médico oferecido.

E, na fala dos 2,56% que não consideram que as ações da empresa têm contribuído para a sua qualidade de vida no trabalho, aparece a redução de pessoal nos setores, que impede esses colaboradores de pensar em qualidade de vida no trabalho.

Com base nas leituras realizadas para a construção deste trabalho, identifica-se que, hoje, para que haja melhora na qualidade de vida do trabalhador, as empresas têm desenvolvido ações e estratégias com o intuito de garantir o bem-estar e a produtividade dos seus colaboradores. Dessas ações, alguns exemplos podem ser ressaltados: a ginástica laboral, a participação do trabalhador na organização e na tomada de decisão a respeito do processo de produção, o incentivo à prática de exercícios e de hábitos alimentares saudáveis, a integração entre os funcionários através de eventos sociais, os programas de prevenção e tratamento ao uso abusivo de álcool ou outras drogas, as campanhas contra o fumo, os programas de prevenção às DST e à aids, a assistência médica, os planos de saúde e a participação nos lucros, entre outros.

Não resta dúvida, pois, de que todas essas ações vêm contribuir de forma positiva, tendo reflexos imediatos na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. Este dado pode



ser melhor exemplificado a partir das principais contribuições relatadas pelos sujeitos da pesquisa, tais como: harmonia e integração entre os empregados, respeito entre os colegas, motivação pessoal e profissional, bem-estar, melhora da auto-estima, ambiente de trabalho agradável, disposição para o trabalho, diminuição do stress, maior concentração nas atividades desenvolvidas e menor índice de absenteísmo.

Retomando o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, Vieira (1997, p. 35) identifica que:

Muitos autores consideram QVT apenas como fator de assepsia ambiental ou melhoria nas condições físicas de trabalho. Através de uma abordagem mais humanista, admite-se que os fatores organizacionais, ambientais e comportamentais, quando bem administrados e combinados, geram maior satisfação e motivação dos trabalhadores, elevando seu nível de percepção sobre QVT.

Pôde-se perceber que, através das ações voltadas para a qualidade de vida dos colaboradores, a Tractebel Energia S.A. tem contribuído para que os fatores organizacionais, comportamentais e ambientais sejam atendidos, garantindo assim a satisfação e a motivação dos respondentes. Conseqüentemente, percebe-se o alto nível de percepção por parte dos respondentes de que as ações têm contribuído para sua qualidade de vida no trabalho.

A segunda questão proposta investiga como os colaboradores percebem as ações de cunho preventivo e curativo executadas pela empresa com o objetivo de fomentar sua saúde e sua qualidade de vida. O resultado pode ser analisado na ilustração a seguir.

**Percepção dos colaboradores a respeito das ações preventivas e curativas desenvolvidas pela empresa**

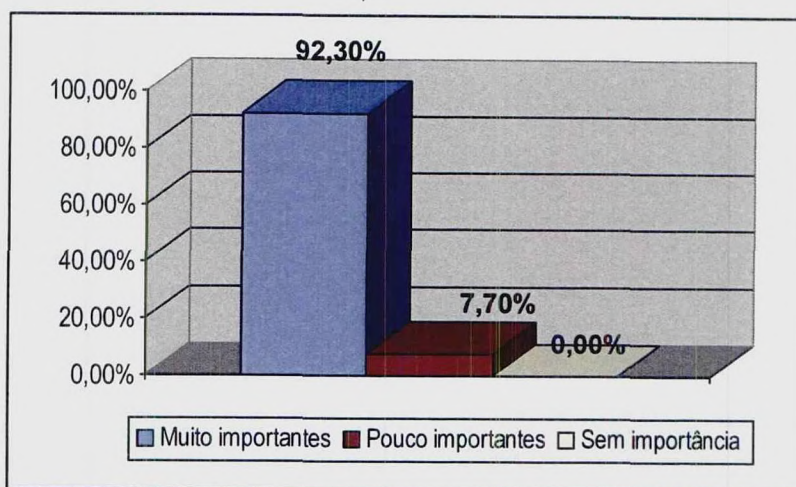


Ilustração 5: Percepção dos colaboradores a respeito das ações preventivas e curativas desenvolvidas pela empresa.

Fonte: Dados primários (2004).

De acordo com a ilustração 5, pode-se constatar que 92,30% dos pesquisados consideram as ações muito importantes e 7,70% percebem as ações como pouco importantes. Todavia, convém relatar que nenhum dos pesquisados considera nula a importância das ações desenvolvidas.

Pode-se identificar que as ações preventivas e curativas desenvolvidas pela empresa têm contribuído para saúde e para a qualidade de vida de seus colaboradores. Este dado pode ser analisado através do entendimento dos respondentes, visto que estes consideram as ações muito importantes, pois têm proporcionado a aquisição de novos comportamentos e hábitos importantes para a prevenção de doenças como o alcoolismo e a depressão, e para o equilíbrio da vida em seus aspectos físico (incentivo à prática de atividades físicas), psicológico (lidar com os conflitos pessoais e profissionais) e social (integração entre os colaboradores).

De acordo com César (1999, p. 175):

O trabalho educativo, moralizador e disciplinador, requisitado para garantir os níveis de produtividade, atenuar conflitos, coibir insubordinações,



identificar insatisfações individuais/coletivas [...], tem de sofisticar-se progressivamente, afinando-se com novas técnicas e discursos gerenciais, que apregoam a participação e a colaboração.

Retomando o referencial teórico utilizado neste estudo, constata-se que, quando há um investimento por parte da empresa nas áreas de prevenção, os benefícios desta ação dizem respeito tanto aos empregados como às empresas, pois, ao contribuírem para a satisfação das necessidades básicas de seus colaboradores, as empresas conquistarão a confiança dos mesmos e promoverão a motivação organizacional, construindo, dessa forma, um ambiente de trabalho saudável e, por sua vez, produtivo.

Destaca-se que os respondentes (7,70%) que consideram as ações pouco importantes aponta a necessidade de mais materiais informativos, dando como exemplo folders e cartilhas com dicas de saúde.

A terceira questão buscou identificar junto aos colaboradores o modo como estes observam as ações de qualidade de vida desenvolvidas pela empresa na sua vida profissional e pessoal. O resultado obtido pode ser visualizado na ilustração 6, a seguir:

**Percepção dos colaboradores a respeito das melhoras ocasionadas pelas ações desenvolvidas pela empresa**

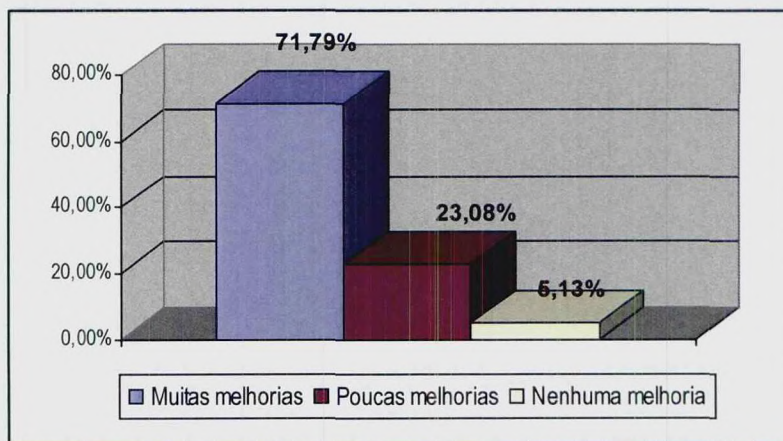


Ilustração 6: Percepção dos colaboradores a respeito das melhoras ocasionadas pelas ações desenvolvidas pela empresa.

Fonte: Dados primários (2004).

Diante do exposto, pode-se verificar que 71,79% dos respondentes consideram que as ações desenvolvidas pela empresa Tractebel Energia S.A. ocasionaram muitas melhoras em sua vida pessoal e profissional, 23,08% identificam poucas melhoras e apenas 5,13% declaram que não houve melhora.

As muitas melhoras percebidas pelos respondentes referem-se à integração entre os empregados, à disposição e segurança para realizar as atividades do dia-a-dia, à oportunidade de expor suas idéias, às oportunidades de carreira, ao aumento do relacionamento profissional (principalmente entre colaboradores de hierarquias diferentes), à satisfação com a empresa, à recuperação da sobriedade e da saúde e à melhora das atividades intelectuais, do bem-estar e do equilíbrio, da motivação pessoal e profissional, da auto-estima, aparecendo também a iniciação à prática de atividades físicas e a redução o nível de stress.

Pensar na melhora da vida pessoal e profissional dos colaboradores significa pensar no atendimento de suas necessidades pessoais e profissionais. Segundo Fernandes (1996), o atendimento das necessidades humanas pessoais e profissionais resulta em qualidade de vida no trabalho. De acordo com a autora, Qualidade de Vida no Trabalho é a conciliação dos interesses dos indivíduos com os das organizações. Dessa forma, analisando as melhoras mencionadas nesta questão pelos respondentes, pode-se dizer que existe um entendimento positivo da satisfação por parte dos colaboradores em relação às ações da empresa em sua vida pessoal e profissional; conseqüentemente, ocorre uma melhora para a produtividade da empresa.

Esse resultado, por sua vez, vem ao encontro da idéia de Fernandes, visto que se identifica uma conciliação entre os interesses do colaborador (com reflexos positivos na vida pessoal e profissional) e os da empresa Tractebel Energia (que possui no seu quadro funcional colaboradores comprometidos com a organização).



Destaca-se ainda que aqueles respondentes (23,08%) que identificam poucas melhoras afirmam estar participando pouco das ações oferecidas pela empresa e os 5,13% que não identificam nenhuma melhora não justificaram sua resposta.

Com o intuito de complementar a questão anterior, a pergunta seguinte solicitou que os pesquisados atribuíssem, com base numa escala dada, um valor às mudanças ocorridas em sua vida pessoal e profissional em decorrência das ações desenvolvidas pela empresa. Verifica-se, com a ilustração 7, os resultados obtidos:

**Percepção dos colaboradores quanto ao valor das melhoras ocasionadas pelas ações desenvolvidas pela empresa**

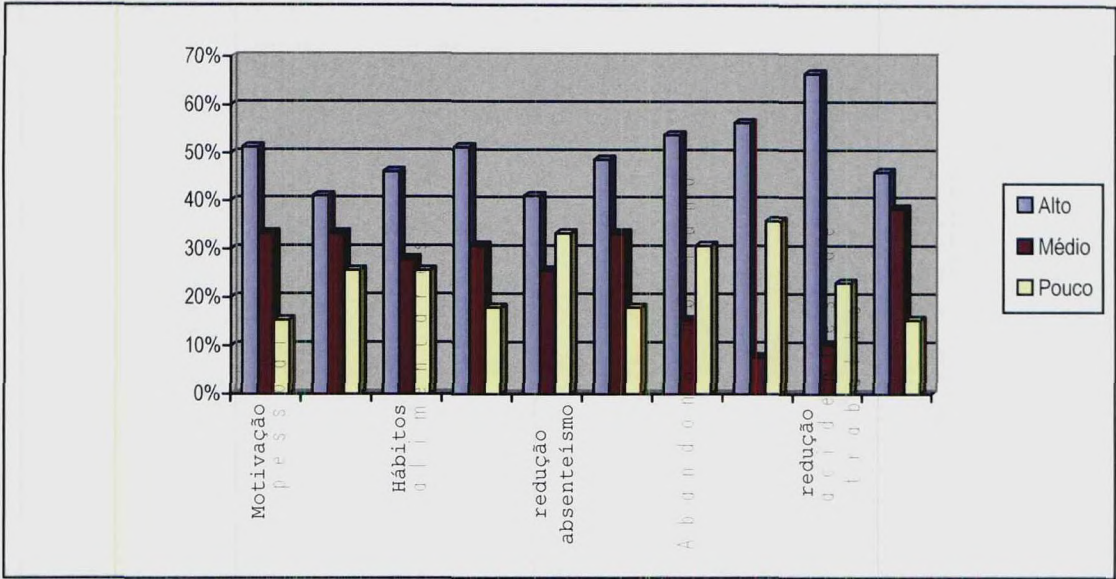


Ilustração 7: Percepção dos colaboradores quanto ao valor das melhoras ocasionadas pelas ações desenvolvidas pela empresa.  
Fonte: Dados primários (2004).

De acordo com Fernandes (1996), com a qualidade de vida no trabalho busca-se garantir a eficiência e a produtividade e, ao mesmo tempo, o atendimento das necessidades básicas dos trabalhadores. Assim, ao contribuir para a satisfação das necessidades básicas de seus colaboradores, as empresas conquistarão a confiança dos mesmos e, posteriormente, um

ambiente de trabalho saudável. Diante da ilustração, pode-se afirmar que as ações que a empresa tem desenvolvido têm contribuído para mudanças positivas na vida pessoal e profissional dos pesquisados. Esses resultados são analisados a seguir.

Em relação à motivação pessoal, o valor atribuído foi alto em 51,28% das respostas, médio em 33,33% e baixo (pouco) em 15,39% dos questionários respondidos. Em seguida, deve-se mencionar que 41,02% consideram de alto valor as mudanças relativas à motivação profissional, 33,33% atribuíram a esse quesito um valor médio e 25,64% consideram essas mudanças de pouco valor. Quanto à aos hábitos alimentares, 46,15% consideram essa uma mudança de alto valor, 28,20% atribuem a ela um valor médio e 25,64% valorizam pouco tais mudanças. A iniciativa quanto à prática de atividades físicas recebeu, em 51,28% dos casos, um alto valor; um valor médio em 30,76% e pouco valor em 17,95% dos questionários. Para 41,02% dos consultados, a redução do absenteísmo é uma mudança de alto valor; para 25,64% deles, essa mudança tem valor médio e 33,33% consideram-na uma mudança de pouco valor. As mudanças relativas ao relacionamento interpessoal tiveram alto valor para 48,71% dos entrevistados, valor médio para 33,33% e pouco valor para 17,95% deles. O fato de ter parado de fumar gerou, em 53,84% dos casos, um alto valor; um valor médio em 15,38% e pouco valor em 30,76% dos casos. Já a redução do consumo de cigarros por dia foi considerada uma mudança de alto valor por 56,41% dos consultados, de valor médio por 7,69% e uma mudança de pouco valor por 35,89% da amostra. Um alto valor foi atribuído por 66,66% das pessoas ouvidas à redução de acidentes de trabalho, mudança considerada de valor médio por 10,25% e de pouco valor por 23,07% dessas mesmas pessoas. Finalizando, o valor atribuído à redução do stress foi alto em 46,15%, médio em 38,46% e pouco em 15,38% do total de respostas.

Em suma, por meio dos dados obtidos, pode-se constatar que, em todas as questões propostas aos pesquisados, foram constatados altos valores atribuídos às mudanças. A partir



deste fato, pode-se identificar que as ações desenvolvidas pela empresa estão repercutindo de forma positiva na vida pessoal e profissional dos colaboradores sujeitos da pesquisa.

Conforme Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES,1996, p.44), a “qualidade de vida no trabalho é vista como maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”. Desta forma, percebe-se que as mudanças ocorridas nos aspectos pessoais e profissionais dos colaboradores têm repercutido em qualidade de vida no trabalho dos mesmos.

Na quinta pergunta, solicitou-se aos pesquisados que respondessem se eles consideram que o investimento na qualidade de vida dos colaboradores repercute em benefícios para a empresa.

O resultado obtido pode ser apreciado na ilustração a seguir:

#### **Percepção dos colaboradores quanto aos benefícios para empresa**

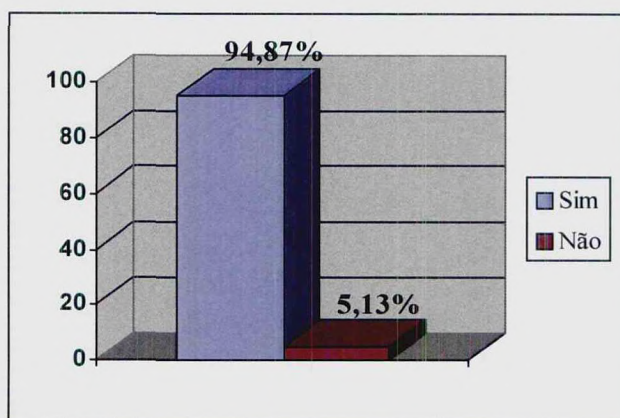


Ilustração 8: Percepção dos colaboradores quanto aos benefícios para empresa

Fonte: Dados primários (2004).

Como se pode observar na ilustração 8, a maioria dos respondentes (ou seja, 94,87%) consideram que o investimento na qualidade de vida dos colaboradores repercute em benefícios para a empresa e apenas 5,13% consideram que não.

Os principais benefícios elencados pelos respondentes dizem respeito à existência de profissionais motivados, à redução do absenteísmo, à redução dos custos com despesas médicas, à maior disposição dos colaboradores para o trabalho e para a vida, à satisfação e ao comprometimento dos empregados com a empresa, ao aumento da produtividade, à redução dos acidentes de trabalho, à melhora do desempenho do trabalho, à saúde equilibrada e ao serviço com qualidade. Além disso, expressam a possibilidade da empresa se tornar mais forte e rentável, além da melhora nos relacionamentos interpessoais e no próprio marketing empresarial.

Um outro questionamento direcionado aos entrevistados objetivou saber se eles consideram que os programas sociais coordenados pelo Serviço Social — tais como o Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ, o Programa de Atenção às Pessoas Especiais – PAPE, as campanhas (Fumo, Álcool/Drogas), a sindicância para inclusão de dependente, os materiais educativos (como a cartilha Drogas e seus Efeitos e Locais de Tratamento) e as mensagens de reflexão/motivação — ocasionam melhoras na vida dos colaboradores da empresa.

Na atualidade, compreende-se que o assistente social tem sido requisitado para desempenhar funções voltadas para a qualidade de vida do colaborador. De acordo com César (1999, p. 170), “sobretudo para responder aos problemas que interferem no processo de produção — absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo entre outros [...]”. Sendo assim, a execução de tais funções pode estar direcionada a programas de promoção da saúde, programa de prevenção e tratamento à dependência química, programa de prevenção ao stress, campanhas, palestras educativas/preventivas e pesquisas de clima e satisfação organizacional.



No entanto, sua contribuição em tais programas visa a busca por uma mudança de consciência e de comportamento dos sujeitos envolvidos e o gerenciamento adequado de suas vidas (hábitos alimentares, físicos e comportamentais).

Na Tractebel Energia, as ações do profissional de Serviço Social têm ocasionado mudanças e melhoras na vida dos colaboradores.

A seguir, pode ser analisado, através da ilustração 9, o resultado da referida questão.

**Melhoras na Qualidade de Vida do colaborador através das ações coordenadas pelo Serviço Social.**

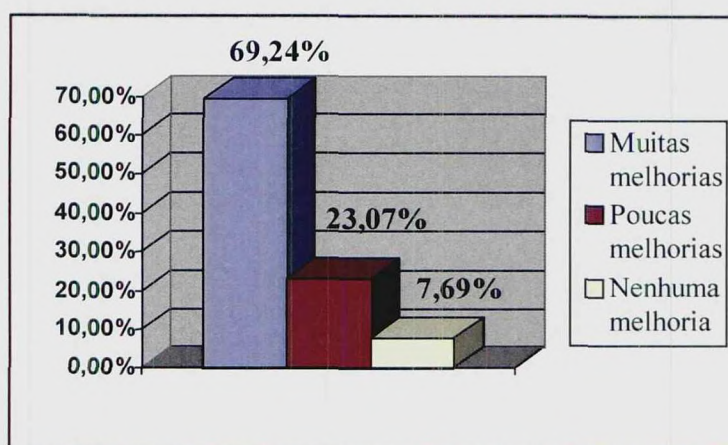


Ilustração 9: Melhoras na Qualidade de Vida do colaborador através das ações coordenadas pelo Serviço Social.  
Fonte: Dados primários (2004).

Nessa questão, pode-se observar que 69,24% dos colaboradores observam muitas melhoras, 23,07% poucas melhoras e 7,69% nenhuma melhora.

A partir da fala dos 69,24% respondentes, constatou-se que as muitas melhoras identificadas decorrentes das ações coordenadas pelo Serviço Social em relação à qualidade de vida são: melhora do bem-estar (uma vez que os colaboradores estão mais otimistas em relação à sua vida e ao trabalho), aumento de conhecimento dos temas (fumo, álcool) abordados nas palestras e nas campanhas, melhora nos hábitos de vida (como parar de fumar e

de ingerir bebidas alcoólicas), melhora na motivação pessoal e profissional, além da melhora financeira. Em relação aos respondentes que consideram que as ações proporcionaram pouca ou nenhuma melhora vala ressaltar que estes não justificaram sua opinião.

Percebe-se a partir das falas anteriores que as ações coordenadas pelo Serviço Social têm proporcionado aos colaboradores uma vida mais saudável, além de bem-estar e satisfação.

Na sétima questão quando se perguntou aos colaboradores se estes observam que os programas e ações desenvolvidos pelo Serviço Social anteriormente citados proporcionaram mudanças na qualidade de vida dos colaboradores da Tractebel Energia, obteve-se o seguinte resultado:

**Percepção quanto às mudanças ocorridas na qualidade de vida pelas ações coordenadas pelo Serviço Social**

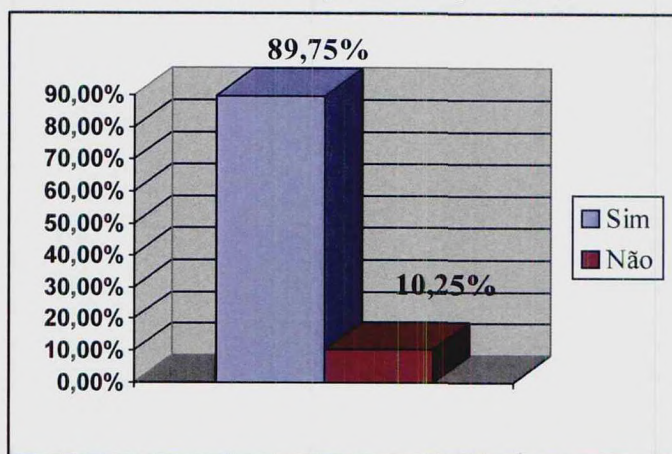


Ilustração 10: Percepção quanto às mudanças ocorridas na qualidade de vida pelas ações coordenadas pelo Serviço Social  
Fonte: Dados primários (2004).

Nessa questão, verificou-se que 89,75% dos pesquisados entendem que as ações coordenadas pelo Serviço Social têm apresentado mudanças na qualidade de vida dos colaboradores e apenas 10,25% entendem que não.



As principais mudanças identificadas pelos respondentes em relação à qualidade de vida dos colaboradores são: mudança gradativa nos hábitos dos colaboradores (fumo, álcool, relacionamento), mudanças comportamentais, facilidade em lidar com os conflitos, satisfação com o local de trabalho, redução do absenteísmo, iniciação a hábitos alimentares saudáveis e à prática de atividades físicas. Os colaboradores mencionam ainda mudanças no seio familiar, proporcionando um melhor convívio em casa e na empresa.

Com o intuito de contribuir constantemente para a qualidade de vida dos colaboradores, questionou-se quais ações os pesquisados poderiam sugerir para ao profissional de Serviço Social, visando contribuir para a qualidade de vida dos colaboradores da Tractebel Energia. Vale ressaltar que uma ação como esta já está contribuindo para a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, pois segundo Bergeron (1982 apud FERNANDES, 1996, p. 43), a Qualidade de Vida no Trabalho consiste:

na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade.

A participação dos colaboradores através de sugestões ao Serviço Social aumenta a satisfação destes pois, ao exporem suas idéias e necessidades, estão contribuindo para a modificação do ambiente de trabalho e de suas atitudes comportamentais, possibilitando assim uma situação favorável para o colaborador e para a empresa.

Destaca-se nesta questão que muitos dos pesquisados gostariam que o Serviço Social, dentro dos seus limites e possibilidades, realizasse palestras sobre relacionamento interpessoal, sexualidade, nutrição e educação alimentar. Além disso, os entrevistados também sugeriram a elaboração de cartilhas educativas sobre relacionamento interpessoal, campanhas sobre prevenção e tratamento do stress, um ciclo de palestras sobre saúde e qualidade de vida, novas

campanhas de combate ao fumo e um mural nos setores com mensagens de Reflexão e Motivação.

A décima questão buscou identificar sobre quais dos seguintes assuntos os pesquisados gostariam de receber informações que contribuam para sua qualidade de vida no trabalho. O resultado, por sua vez, pode ser identificado a seguir:

#### **Temas de interesse para qualidade de vida no trabalho**

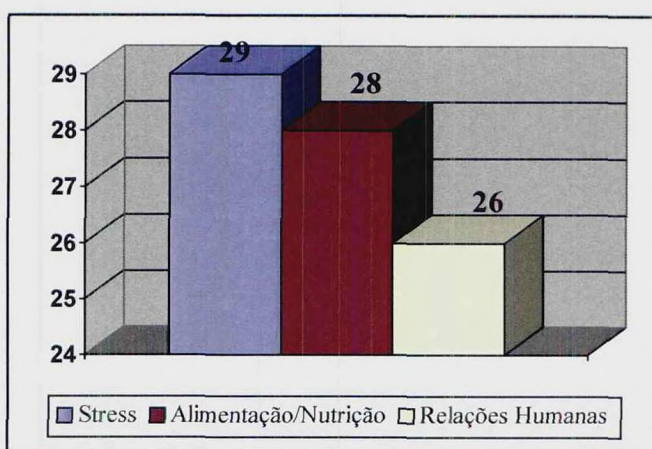


Ilustração 11: Temas de interesse para qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Dados primários (2004).

A ilustração apresenta o número de votos dos três principais temas escolhidos pelos respondentes. Destaca-se que o interesse pelo assunto “stress” apareceu em primeiro lugar, com 29 votos dos respondentes, em segundo, com 28 votos, aparece o assunto “Alimentação/Nutrição” e em terceiro, com 26 votos, a temática “Relações Humanas”.

Não há dúvida, pois, que a abordagem dessas temáticas no local de trabalho é positiva para a organização e para os colaboradores, visto que o nível de conhecimento a respeito dos temas aumenta, proporcionando maior conscientização em relação a hábitos inadequados.



Para finalizar esta pesquisa, a última questão solicitou que os respondentes assinalassem (podendo marcar mais de uma opção) de que forma gostariam de receber essas informações no seu local de trabalho. Os resultados podem ser observados a seguir:

#### Interesse quanto à forma para receber informações sobre qualidade de vida no trabalho

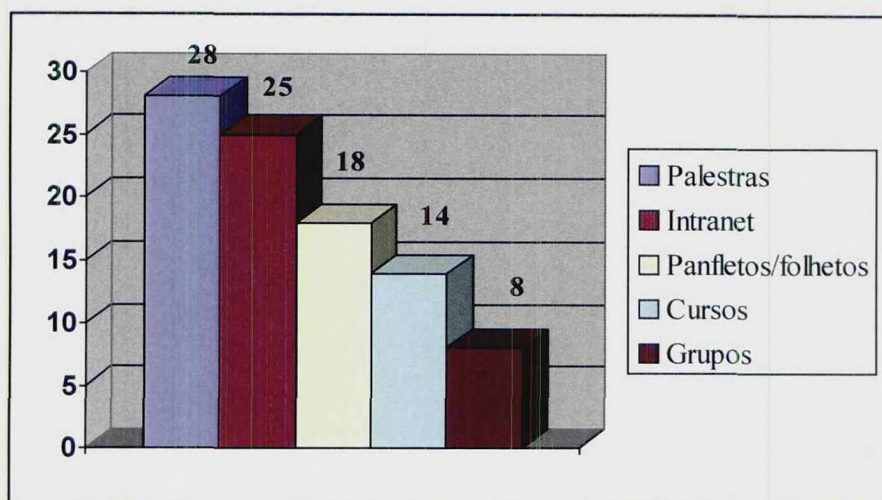


Ilustração 12: Interesse quanto a forma para receber informações sobre qualidade de vida no trabalho

Fonte: Dados primários (2004).

Ao analisar esta questão, pode-se afirmar que 28 respondentes apresentam interesse em receber informações através de palestras, 25 têm interesse de obter informações através da intranet, 18 desejam receber informações através de folder e panfletos, 14 preferem receber informações através de cursos e 8 apresentaram o desejo de realizar trabalhos em grupo.

Compreende-se que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com o fato de, no trabalho, as pessoas serem valorizadas enquanto sujeitos humanos e de serem atendidas em suas expectativas, desejos e necessidades. Assim, torna-se necessário que sejam identificadas suas reais necessidades e que a partir de então sejam apresentadas ações que venham ao encontro do diagnóstico percebido.

Segundo Rodrigues (1994, p. 42), “a não oportunidade de satisfação das necessidades [...] tem graves conseqüências comportamentais”.

Pensando nisso, algumas prioridades têm feito as empresas pensarem e investirem na qualidade de vida dos seus colaboradores, como a satisfação dos seus funcionários, a qualidade dos seus produtos, a redução dos custos (doenças e planos de saúde, entre outros).

Com base na análise dos resultados da pesquisa realizada com os trinta e nove colaboradores da Tractebel Energia, compreende-se que o investimento da empresa na qualidade de vida de seus colaboradores está repercutindo na qualidade de vida no trabalho dos mesmos, visto que o grau de motivação pessoal e profissional se elevou. A disposição, a satisfação e o bem-estar no trabalho foram fatores relevantes nessa elevação. O entendimento destes em relação às ações desenvolvidas pela empresa apresenta alto nível de satisfação nos âmbitos pessoal e profissional.

Sendo assim, as ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho tornam-se cada dia mais necessárias, considerando que os resultados alcançados são positivos para os colaboradores, que adquirem novos hábitos e comportamentos, e para a empresa, que possui no seu quadro de funcionários trabalhadores saudáveis, o que torna a empresa mais forte e competitiva.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo torna patente o fato de que a discussão em torno da qualidade de vida no trabalho tem se tornando fundamental para o bom desenvolvimento das ações das empresas. Retornando ao referencial teórico utilizado neste Trabalho de Conclusão de Curso, constata-se que hoje as empresas tomaram consciência de que é necessário investir no seu recurso mais importante, “o ser humano”, e que a qualidade de seus produtos e serviços depende dos seus colaboradores.

Pensando nisso, as empresas têm investido cada dia mais na saúde e no bem-estar dos seus funcionários. O investimento na qualidade de vida no trabalho vem da preocupação a respeito das condições físicas do ambiente de trabalho, ou seja, das instalações, dos instrumentos de trabalho, da segurança no local de trabalho, da implantação de programas de promoção da saúde e da qualidade de vida, de programas para prevenção e tratamento da dependência química e de campanhas (contra o stress e fumo, por exemplo), entre outros, sempre com o objetivo de reter colaboradores saudáveis, motivados e produtivos.

Dado o objetivo de verificar a importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus colaboradores, pode-se concluir com os resultados desta pesquisa que os entrevistados consideram boa a sua qualidade de vida no trabalho, visto que estes apresentam respostas positivas em relação às questões elaboradas nesse estudo.

Compreende-se, através da fala dos respondentes, que o objetivo proposto neste estudo (e mencionado anteriormente) foi alcançado, uma vez que é possível identificar o

entendimento dos colaboradores sujeitos desta pesquisa a respeito das ações voltadas para a sua qualidade de vida no trabalho.

Sendo assim, destaca-se que os respondentes consideram que as ações da empresa têm contribuído para a sua qualidade de vida no trabalho e, com isso, proporcionado uma disposição para o trabalho e um ambiente de trabalho agradável, tanto no aspecto físico como no que diz respeito ao clima organizacional.

Segundo o entendimento da maioria dos colaboradores, as ações preventivas e curativas executadas pela empresa são muito importantes, visto que são capazes de evitar o surgimento de doenças como o alcoolismo, a depressão, o stress e outros, contribuindo para que os colaboradores não adquirissem hábitos de vida inadequados.

Os pesquisados identificam e consideram muitas melhoras em sua vida profissional e pessoal; dentre outros indicadores, a integração entre os colaboradores, a auto-estima e o bem-estar foram fatores relevantes percebidos pelos respondentes.

Em relação ao entendimento dos pesquisados diante das ações coordenadas pelo Serviço Social, percebe-se que os respondentes apontam a prevalência de melhoras e mudanças na vida dos colaboradores, dizendo que tais ações têm contribuído para que os funcionários adquiram novos hábitos de vida (muitos pararam de fumar de ingerir bebidas alcoólicas), além da própria redução do absenteísmo, proporcionado assim bem-estar, qualidade de vida e principalmente qualidade de vida no trabalho.

Destaca-se ainda que os respondentes consideram que o investimento na qualidade de vida dos colaboradores repercute em benefícios para a empresa. Esse retorno vem na forma de empregados motivados e produtivos e de uma imagem positiva da empresa perante a comunidade.



Os respondentes entendem ainda que os fatores: motivação pessoal, motivação profissional, mudança no hábito alimentar, iniciativa à prática de atividades físicas, redução do absenteísmo, relacionamento interpessoal, abandono do hábito de fumar, redução do consumo de cigarro/dia, redução dos acidentes de trabalho e redução do stress representam mudanças de alto valor no contexto de suas vidas pessoais e profissionais.

Neste estudo, pôde-se comprovar, através da experiência do trabalho em campo, que os colaboradores possuem um entendimento positivo em relação às ações executadas pelo Serviço Social e ao seu Programa de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida.

Partindo desse entendimento, os respondentes identificam mudanças e melhoras nos âmbitos de sua vida pessoal e profissional.

Conclui-se com este estudo o quanto é necessário e fundamental que o Serviço Social execute ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Tractebel Energia, uma vez que os resultados são visíveis e indispensáveis para o atual contexto social no qual os sujeitos estão inseridos. Visíveis, pois, conforme o entendimento dos próprios colaboradores, os novos hábitos de vida apresentam mais motivação para o trabalho. Indispensáveis, pois para apresentar um bom desempenho profissional é preciso que as necessidades e a satisfação dos colaboradores sejam identificadas e atendidas.

Desse modo, recomenda-se ao Serviço Social que, através de pesquisas de clima organizacional, procure identificar as reais necessidades dos colaboradores e, a partir de diagnósticos, proponha ações que venham ao encontro da proposta de contribuir para a qualidade de vida no trabalho, neste caso, dos colaboradores da empresa Tractebel Energia.

Dessa forma, o profissional de Serviço Social estará contribuindo para a constante busca da qualidade de vida dos colaboradores da Tractebel Energia S.A. e os resultados serão cada vez mais positivos, tanto em termos de organização quanto do ponto de vista do pessoal.

## 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, R D. **Associação Brasileira de Qualidade de Vida**, ano 4. Disponível em <[http:// www.abqv.org.br/artigos](http://www.abqv.org.br/artigos)> Acesso em 04 mai.2004.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de Vida no Trabalho**: dilemas e perspectivas. Florianópolis: Insular, 1997.

CANÔAS, José Walter. **Por uma nova presença do serviço social na empresa**. São Paulo: J.W. Canôas, 1982.

CARDOSO, Vanusa de Souza. **O processo de Humanização**: Resultados verificados pela empresa Tractebel Energia. Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis, 2002. Universidade do Sul de Santa Catarina.

CESAR, Mônica de Jesus. **A experiência do serviço social em empresas**. In: Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo 2: Reprodução Social, trabalho e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999.

CRESS. Lei 8.662, de 07 de junho de 1993. **Lei de Regulamentação Profissional**. 2.ed. 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1992.

FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**. São Paulo: Atlas, 1995.



MATTAR, Fauze Nagib. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1993

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 17 ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

MOTA, Ana Elizabete. **O Feitiço da Ajuda: as determinações do serviço social na empresa**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1991.

PRAZERES, Paulo Mundin. **Dicionario de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1996.

PRÓSPERO, Carlos Alberto de Faria. **Qualidade de vida de trabalhadores que participam de práticas externas de cidadania empresarial: possibilidades de transformações individuais e coletivas**. Florianópolis, 2001. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina

REY, Beatriz Fortes. **O Serviço Social em Organizações Empresariais**. Porto Alegre: Edipucrs, 1993.

RICHARDON, Roberto Jarry. Et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise do nível gerencial**. 2.ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1995

ROCHA, Cleonice Silveira da. **Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia: Conceitos e práticas complementares**. In Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, 1992.

Journal of Occupational Medicine. In **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**, ano 4. Disponível em < [www.saudeetrabalho.com.br](http://www.saudeetrabalho.com.br) > Acesso em 04 maio 2004.

SILVEIRA, Sergio. Revista Exame: **MELHORES E MAIORES**. São Paulo: Abril, 2003. Anual.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

## APÊNDICE



Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso da acadêmica Rejane Cristina dos Passos da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, estagiária de Serviço Social da Tractebel Energia. Seu objetivo consiste em verificar a importância das ações desenvolvidas pelo Serviço Social da Tractebel Energia e de seu Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida para a organização e para seus colaboradores.

Os empregados selecionados fazem parte dos programas coordenados pelo Serviço Social e totalizam 50 colaboradores distribuídos nos Estados de atuação da empresa.

Dessa forma, gostaria de contar com sua participação e, solicitar que encaminhe o questionário ao DRH até no **máximo sexta – feira 14/05/04** A/C de Rejane.

**OBS: não é necessário identificação.**

Qualquer dúvida favor entrar em contato com Rejane 7130.

Obrigada pela colaboração.

1. SEXO

(    ) MASCULINO

(    ) FEMININO

2. IDADE    (        ) ANOS

3. ESTADO CIVIL

(    ) Solteiro(a)

(    ) Viúvo(a)

(    ) Casado/Vivendo com Parceiro

(    ) Divorciado/Separado

4-Você considera que a ação da empresa voltada para a Qualidade de Vida dos colaboradores, contribuiu para a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

(    ) Sim

(    ) Não

Se SIM, descreva as contribuições que você percebe:

---

---

---

---

---

5-Como você percebe as ações educativas de cunho preventivo e curativo para a saúde e qualidade de vida do colaborador executado pela empresa?

(    ) Muito importante

(    ) Pouco Importante

(    ) Nada Importante

Justifique a alternativa escolhida \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



6- Com relação às ações de Qualidade de Vida desenvolvidas pela empresa, você observa em sua vida profissional e pessoal:

- ( ) Muitas Melhorias
- ( ) Poucas Melhorias
- ( ) Nenhuma Melhoria

Quais as principais melhorias você poderia descrever?

7. Das questões abaixo, que valor você atribui numa escala de **1- Alto Valor 2- Valor Médio 3- Pouco Valor** às possíveis mudanças ocorridas em sua vida pessoal e profissional decorrentes das ações desenvolvidas pela empresa?

Motivação Pessoal	1	2	3
Motivação profissional	1	2	3
Mudança no Hábito Alimentar	1	2	3
Iniciativa à prática de atividades físicas	1	2	3
Redução Absenteísmo	1	2	3
Relacionamento Interpessoal	1	2	3
Parou de Fumar	1	2	3
Reduziu o Consumo de Cigarro/Dia	1	2	3
Redução Acidentes de Trabalho	1	2	3
Redução do Stress	1	2	3

8- você considera que o investimento da empresa na qualidade de vida dos seus colaboradores repercute benefícios para a empresa?

- ( ) Sim
- ( ) Não

Se SIM, quais os benefícios que você descreveria:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
9 – Você considera que os programas sociais coordenados pelo serviço social tais como: Programa de Prevenção e Tratamento à Dependência Química – PDQ, Programa de Atenção às Pessoas Especiais – PAPE, Campanhas (Fumo, Álcool/Drogas), Sindicância para inclusão de dependente, Materiais Educativos (Cartilhas Drogas e seus Efeitos e Locais de Tratamento) e Mensagens de reflexão/motivação ocasionou na vida dos colaboradores da empresa:

(    ) Muitas Melhorias

(    ) Poucas Melhorias

(    ) Nenhuma Melhoria

Justifique a alternativa escolhida: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10- Dos programas e ações desenvolvidos pelo serviço social acima citados, você analisa mudanças na qualidade de vida dos colaboradores da Tractebel Energia?

(    ) Sim

(    ) Não

Quais mudanças você poderia descrever \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11- Quais ações você sugere para ao profissional de serviço social, para que possa contribuir para a qualidade de vida dos colaboradores da Tractebel Energia?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



12 – Quais dos seguintes assuntos você tem interesse de receber informações a fim de contribuir para a Qualidade de vida e Qualidade de Vida no Trabalho:

- (    ) Alimentação e nutrição
- (    ) Diabetes
- (    ) Câncer: como prevenir
- (    ) Estresse
- (    ) Alcool e outras drogas
- (    ) Atividade física/exercícios
- (    ) Obesidade e controle do peso
- (    ) Doenças sexualmente transmissíveis
- (    ) Clima organizacional
- (    ) Relações Humanas
- (    ) Outros: \_\_\_\_\_

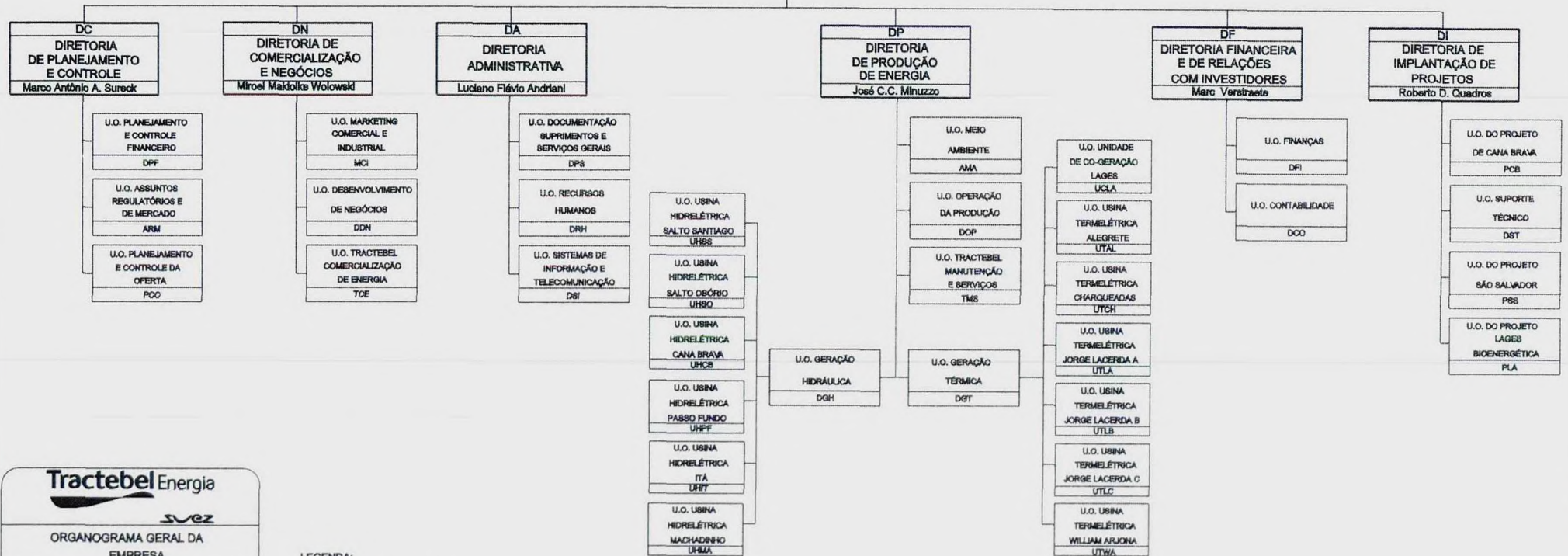
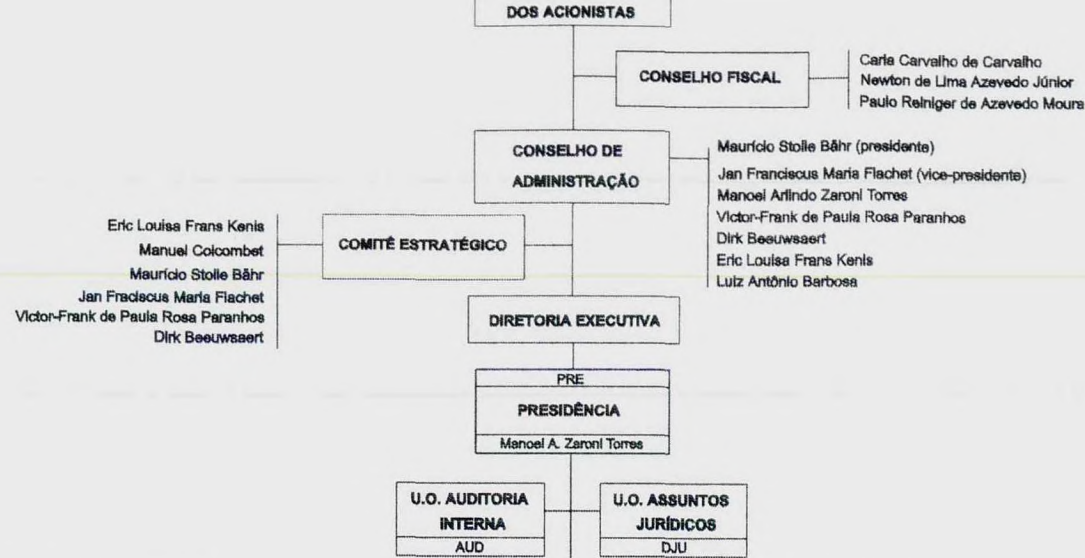
13- Assinale de que forma você gostaria de receber essas informações no seu local de trabalho. (pode marcar mais de uma opção)

- (    ) Palestras
- (    ) Intranet
- (    ) Cursos
- (    ) Discussões em Grupo
- (    ) Panfletos/folhetos
- (    ) Outros: \_\_\_\_\_

Obrigada pela sua colaboração!

## **ANEXO A**





**Tractebel Energia**

**SVEZ**

ORGANOGRAMA GERAL DA  
EMPRESA

Aprovado pela DD-215-0004

Vigência : 01/04/2004

LEGENDA:

NOME DO ÓRGÃO

SIGLA DO ÓRGÃO

## **ANEXO B**



# TRACTEBEL ENERGIA - DIAGNÓSTICO 2003



## GERAVIDA SAÚDE

Este é um instrumento de coleta de dados para efetivar ações que visem a melhoria da qualidade de vida dos empregados da TRACTEBEL.

### ATENÇÃO:

- Você não precisa escrever o seu nome neste questionário; as suas respostas são anônimas e serão analisadas de forma coletiva.
- Por favor, responda todas as questões, pois você será o maior beneficiário deste Programa. Em caso de dúvida, pergunte ao Instrutor.

## INFORMAÇÕES PESSOAIS

- SEXO → <sup>1</sup>☐ Masculino <sup>2</sup>☐ Feminino
- IDADE →   anos
- ETNIA / RAÇA: → <sup>1</sup>☐ Branca <sup>2</sup>☐ Negra <sup>3</sup>☐ Outra: \_\_\_\_\_
- ESTADO CIVIL → <sup>1</sup>☐ Solteiro(a) <sup>2</sup>☐ Casado/vivendo com parceiro  
<sup>3</sup>☐ Viúvo(a) <sup>4</sup>☐ Divorciado/separado

### Onde você trabalha?

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Sede  | <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> CTJL  | <sup>3</sup> <input type="checkbox"/> UTAL    |
| <sup>4</sup> <input type="checkbox"/> UTCH  | <sup>5</sup> <input type="checkbox"/> UHSO  | <sup>6</sup> <input type="checkbox"/> UHSS    |
| <sup>7</sup> <input type="checkbox"/> UH IT | <sup>8</sup> <input type="checkbox"/> UHPF  | <sup>9</sup> <input type="checkbox"/> UTWA    |
| <sup>10</sup> <input type="checkbox"/> UHMA | <sup>11</sup> <input type="checkbox"/> UHCB | <sup>12</sup> <input type="checkbox"/> DMV/SP |
| <sup>13</sup> <input type="checkbox"/> UCLA |   |   |

5. Qual o seu cargo na Empresa? (preencha com o código):

6. Qual o seu horário de trabalho? <sup>1</sup>☐ Administrativo <sup>2</sup>☐ Turno

7. Em que cidade você reside? \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_

8. Você mora em: <sup>1</sup>☐ Casa <sup>2</sup>☐ Apartamento <sup>3</sup>☐ Cômodo

9. Sua residência é: <sup>1</sup>☐ Própria <sup>2</sup>☐ Alugada <sup>3</sup>☐ Cedida

10. Incluindo você, QUANTAS PESSOAS moram em sua residência:

11. Quantos FILHOS você tem: ☐ ☐

12. QUANTOS CÔMODOS em sua casa são usados como dormitório: ☐ ☐

13. Até que série escolar você cursou?

1º Grau → 1ª ☐ 2ª ☐ 3ª ☐ 4ª ☐ 5ª ☐ 6ª ☐ 7ª ☐ 8ª ☐

2º Grau → 1ª ☐ 2ª ☐ 3ª ☐

Superior (3º Grau) → Incompleto ☐ Completo ☐ Pós-graduação ☐

14. Qual a sua RENDA BRUTA FAMILIAR (mensal) aproximada?

<sup>1</sup> ☐ Menos de R\$ 500,00

<sup>2</sup> ☐ R\$ 500,00 a 999,00

<sup>3</sup> ☐ R\$ 1.000,00 a R\$ 1.999,00

<sup>4</sup> ☐ R\$ 2.000,00 a 2.999,00

<sup>5</sup> ☐ R\$ 3.000,00 a 4.999,00

<sup>6</sup> ☐ Mais de R\$ 5.000,00

15. Assinale no quadro o que corresponde à QUANTIDADE (número) de itens que existem em sua residência (marque um "X" no espaço correspondente):

ITENS	QUANTIDADE				
	0	1	2	3	4 ou +
TV em cores					
Rádio					
Banheiro					
Automóvel					
Empregada mensalista					
Aspirador de pó ou Vaporetto					
Máquina de lavar					
Videocassete					
Geladeira					
Freezer (ou geladeira dúplex)					

## ESTILO DE VIDA E SAÚDE

16. Você FUMA?

SIM → <sup>1</sup> ☐ Diariamente <sup>2</sup> ☐ Às vezes → Quantos cigarros você fuma POR DIA: \_\_\_\_\_

NÃO → <sup>1</sup> ☐ Nunca fumei

<sup>2</sup> ☐ Parei há menos de 1 ano

<sup>3</sup> ☐ Parei há menos de 2 anos

<sup>4</sup> ☐ Parei há mais de 2 anos



17. Você toma alguma BEBIDA ALCOÓLICA ?

<sup>1</sup>☐ SIM      <sup>2</sup>☐ NÃO → PASSE PARA A QUESTÃO 20

18. Em uma SEMANA NORMAL (típica), incluindo final de semana, quantos "drinques" (doses) você toma das seguintes BEBIDAS ALCOÓLICAS:

<i>Tipo de Bebida</i>	<i>Dose padrão</i>	<i>Doses por semana</i>
1. Cerveja	Latinha ou meia garrafa	
2. Vinho	Copo (250 ml)	
3. Destilados (uísque, cachaça, vodca...)	Dose padrão comercial	
4. Outro:		

19. Durante o MÊS PASSADO (ÚLTIMOS 30 DIAS), em quantos dias você TOMOU MAIS DE 5 DOSES OU DRINQUES EM UMA MESMA OCASIÃO?

Número de dias no MÊS

20. Como você classifica o seu ESTADO DE SAÚDE atual?

<sup>1</sup>☐ Excelente      <sup>2</sup>☐ Bom      <sup>3</sup>☐ Regular      <sup>4</sup>☐ Ruim

21. Como você descreve o nível de ESTRESSE em sua vida?

- <sup>1</sup>☐ Raramente estressado, vivendo muito bem
- <sup>2</sup>☐ Às vezes estressado, vivendo razoavelmente bem
- <sup>3</sup>☐ Quase sempre estressado, enfrentando problemas com frequência
- <sup>4</sup>☐ Excessivamente estressado, com dificuldade para enfrentar a vida diária

22. Com que frequência você considera que **dorme bem**?

<sup>1</sup>☐ Sempre      <sup>2</sup>☐ Quase sempre      <sup>3</sup>☐ 50% das vezes      <sup>4</sup>☐ Nunca/raramente

23. Marque, na escala abaixo, **como você se sente**, atualmente, em relação a sua vida:

	Muito Bem ----- Muito Mal				
Em casa (no lar)	1	2	3	4	5
No trabalho	1	2	3	4	5
Em seu tempo livre (lazer)	1	2	3	4	5



**RELACIONAMENTO E AMBIENTE DE TRABALHO**

→ Como você avalia os itens abaixo, considerando a seguinte escala (circule o número):

**1 – Excelente****2 – Bom/boa****3 – Regular****4 – Ruim**

24	Condições físicas de seu local de trabalho (limpeza, equipamentos, ruído, iluminação):	1	2	3	4
25	Sua remuneração em relação ao trabalho que realiza:	1	2	3	4
26	Seu grau de satisfação com as atividades que você desenvolve:	1	2	3	4
27	Seu relacionamento com seu chefe imediato:	1	2	3	4
28	Relacionamento entre os empregados da Empresa:	1	2	3	4
29	Integração e articulação entre os setores de trabalho na Empresa:	1	2	3	4
30	Oportunidades para expressar suas opiniões em relação ao trabalho:	1	2	3	4
31	Oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, oferecidos pela Empresa:	1	2	3	4
32	Seu nível de conhecimento para realizar suas atividades profissionais:	1	2	3	4
33	Nível de equilíbrio entre sua vida profissional e pessoal:	1	2	3	4
34	Seu grau de motivação ao chegar para trabalhar, na maioria dos dias:	1	2	3	4
35	Sua sensação de realização e ânimo ao deixar o local de trabalho, na maioria dos dias:	1	2	3	4
36	Imagem da Empresa perante a sociedade:	1	2	3	4
37	Benefícios de saúde oferecidos pela empresa aos funcionários:	1	2	3	4
38	Oportunidades de lazer e conagração entre funcionários e seus familiares:	1	2	3	4

**SEUS INTERESSES E NECESSIDADES**

39. Sobre quais dos seguintes assuntos você gostaria de receber informações:

<sup>1</sup> ☐ Alimentação e nutrição<sup>2</sup> ☐ Atividade física / exercícios<sup>3</sup> ☐ Pressão sangüínea (pressão arterial)<sup>4</sup> ☐ Colesterol<sup>5</sup> ☐ Diabetes<sup>6</sup> ☐ Infarto (sintomas e prevenção)<sup>7</sup> ☐ Câncer: como prevenir<sup>8</sup> ☐ Primeiros socorros<sup>9</sup> ☐ Estresse<sup>10</sup> ☐ Obesidade e controle do peso<sup>11</sup> ☐ Como parar de fumar<sup>12</sup> ☐ Saúde bucal<sup>13</sup> ☐ Álcool e outras drogas<sup>14</sup> ☐ Doenças sexualmente  
(prevenção e tratamento)

transmissíveis



<sup>15</sup> ☐ Outro: \_\_\_\_\_

40. Existem várias maneiras de se obter informações sobre SAÚDE no local de trabalho. Assinale as de sua preferência (pode marcar mais de uma):

<sup>1</sup> ☐ Panfletos / folhetos

<sup>2</sup> ☐ Filmes / vídeos

<sup>3</sup> ☐ Palestras

<sup>4</sup> ☐ Discussões em grupos

<sup>5</sup> ☐ Cursos

<sup>6</sup> ☐ Outra: \_\_\_\_\_

41. Como você gostaria que a TRACTEBEL ajudasse você a melhorar o seu estilo de vida e

saúde? Que valor você atribui às seguintes alternativas de ajuda, considerando a

escala: **1- Alto valor      2 – Valor médio      3 – Pouco valor**

- Obter mais informações sobre saúde (cartilhas, manuais, etc.)	1	2	3
- Participar de um programa de exercícios na Empresa	1	2	3
- Ter um horário flexível para ir a uma academia de ginástica	1	2	3
- Receber algum tipo de incentivo da Empresa	1	2	3
- Participar de cursos e palestras	1	2	3
- Usar instalações de um clube ou academia	1	2	3
- Oferecer atividades de lazer aos empregados e familiares	1	2	3
- Participar de grupos de apoio por tema específico	1	2	3
- Promover reuniões sociais com os colegas de trabalho	1	2	3
- outro meio:	1	2	3

42. Quanto tempo, em sua opinião, deveria durar uma atividade de promoção da saúde na empresa?

☐ Menos de 30 min      ☐ 30 a 45 min      ☐ 45 a 60 min      ☐ Mais de 60 min

43. Qual a melhor hora do dia para você participar de uma atividade deste tipo?

☐ Antes de iniciar o trabalho

☐ No término do expediente

☐ Durante o expediente

☐ Outro horário: \_\_\_\_\_

→ Você tem alguma sugestão específica de atividades de lazer / promoção da saúde e qualidade de vida para os empregados da GERASUL e seus familiares?

**CONTROLE DO PESO E HÁBITOS ALIMENTARES**

44. Qual o seu **peso atual** (kg) ? \_\_\_\_ E aos 20 anos? \_\_\_\_ kg

45. Qual a sua **altura** (em metros) ? \_\_\_\_, \_\_\_\_

46. Está satisfeito com o seu peso? <sup>1</sup>☐ Sim  
<sup>2</sup>☐ Não, gostaria de aumentar  
<sup>3</sup>☐ Não, gostaria de perder peso

47. Você está tentando perder peso? <sup>1</sup>☐ Sim  
<sup>2</sup>☐ Não (**vá para questão 50**)

48. Se você está tentando perder peso, é por recomendação de um profissional de saúde?

<sup>1</sup>☐ Sim <sup>2</sup>☐ Não

49. O que você está fazendo para perder peso (pode marcar mais de um)?

- <sup>1</sup>☐ Comendo menos em cada refeição
- <sup>2</sup>☐ Comendo alimentos menos gordurosos
- <sup>3</sup>☐ Deixando de fazer algumas refeições
- <sup>4</sup>☐ Fazendo mais atividade física
- <sup>5</sup>☐ Ingerindo menos alimentos doces
- <sup>6</sup>☐ Tomando remédios
- <sup>7</sup>☐ Provocando vômito
- <sup>6</sup>☐ Outro: \_\_\_\_\_

50. Com que regularidade você toma café da manhã completo (não só café preto)?

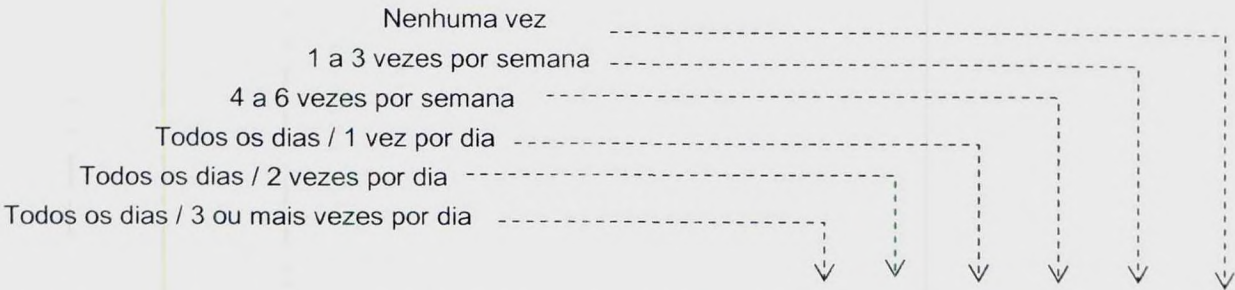
- <sup>1</sup>☐ Todos os dias
- <sup>2</sup>☐ Quase todos os dias
- <sup>3</sup>☐ Às vezes
- <sup>4</sup>☐ Raramente ou nunca

51. Quantas refeições completas e lanches **geralmente** você faz (POR DIA)?

Refeições completas ☐ Lanches ☐



52. As questões seguintes referem-se a frequência de consumo de alimentos que você faz **em uma semana típica (habitual)**. Pense em todas as refeições e lanches que você habitualmente realiza. Inclua o que você comeu em casa, no local de trabalho, em Restaurantes ou em qualquer outro lugar.



▪ Quantas vezes você toma suco de frutas natural? ( <i>não inclua refresco ou bebidas artificiais</i> )	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come frutas (não incluindo suco de frutas)?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come salada de folhas verdes (alface, rúcula, agrião, espinafre e outras)?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come legumes (cenoura, vagem, abóbora, couve-flor e outros)?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come batatas cozidas ou assadas, <i>sem incluir batatas fritas ou chips</i> ?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você toma refrigerantes?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come salgadinhos fritos (batata frita, chips, coxinhas, pastéis e outros)?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come pizza, empadões e outras preparações com queijo/molho branco?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come docinhos, tortas, chocolate, biscoitos, bolachas ou balas?	5	4	3	2	1	0
▪ Quantas vezes você come feijão com arroz?	5	4	3	2	1	0

ATIVIDADES FÍSICAS & LAZER

NO TRABALHO:

53. Numa semana normal, quantos dias e horas você trabalha?

Dias  Horas por semana

54. Durante um dia normal de trabalho, **quanto tempo (aproximadamente)** você passa:

- Sentado ou de pé, sem deslocar-se (sem esforço físico):  h  min
- Andando devagar ou fazendo tarefas leves:  h  min
- Andando rápido ou subindo escadas:  h  min
- Em atividades vigorosas (trabalho pesado):  h  min

55. Na maioria das vezes, como você se desloca para ir ao trabalho?

<sup>1</sup>☐ caminhando    <sup>2</sup>☐ de bicicleta    <sup>3</sup>☐ de ônibus    <sup>4</sup>☐ de carro/ moto

56. Quanto tempo, em média, você gasta para ir de casa ao trabalho?  h  
 min

57. Você participa do Programa de Ginástica na Empresa (ginástica de pausa)?

<sup>1</sup>☐ NÃO    <sup>2</sup>☐ SIM, REGULARMENTE    <sup>3</sup>☐ SIM, ÀS VEZES

## EM CASA

58. Em quantos dias de uma semana normal você faz **atividades vigorosas** dentro de casa, no jardim ou quintal de sua residência, tais como cavar, capinar, cortar lenha, cortar grama (máquina sem motor), carregar objetos pesados, esfregar o chão, escovar o banheiro, etc., por períodos superiores a 10 minutos?

dias por semana     h ou  min / dia (aproximadamente)

59. Em quantos dias de uma semana normal você faz **atividades leves a moderadas** dentro de casa, no jardim ou quintal de sua residência, tais como varrer, lavar vidros, cortar grama (máquina motorizada), carregar objetos leves, arrumar camas, etc., por períodos superiores a 10 minutos?

dias por semana     h ou  min / dia (aproximadamente)

## NO LAZER (TEMPO LIVRE)

60. Cite, por ordem de preferência, quatro atividades de lazer que você realiza (pode incluir atividades passivas, como assistir TV ou jogar cartas:



1° _____	2° _____
3° _____	4° _____

61. Você realiza, regularmente, algum tipo de atividade física no seu tempo livre (como exercícios, esportes, dança ou artes marciais)? Não ☐ Sim ☐

62. Preencha o quadro a seguir, **mesmo que você não se considere fisicamente** ativo no seu tempo livre. Preencha os espaços correspondentes às atividades que você realiza ao menos uma vez por semana (em média).

Atividade	Frequência semanal (dias)	Duração em cada dia (minutos)
1. Artes Marciais – Judô / Jiu Jitsu / Karatê		
2. Bocha / bolão		
2. Caminhada – terreno plano		
3. Caminhada – em trilhas; morros		
4. Corrida		
5. Dança – moderada, em clubes ou academias		
6. Dança – intensa, rápida		
7. Esporte – Basquete		
8. Esporte – Futebol de campo		
9. Esporte – Futsal		
10. Esporte – Voleibol		
11. Esporte – Tênis		
12. Esporte – outro:		
13. Ginástica de Academia – aeróbica / step / etc.		
14. Ginástica de Academia – musculação		
15. Ginástica de Academia – hidroginástica		
16. Ginástica na Empresa – de pausa		
17. Ginástica na Empresa – Condicionamento Físico		
18. Natação		
19. Pescaria – a pé (barranco ou costão) ou barco a remo		
20. Pescaria – barco a motor		
21. Yoga / Tai-chi / Alongamentos		
22. Outra:		
23. Outra:		

→ OBRIGADO ! Sua participação é muito importante.